

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Pojišťovací makléř

Insurance Broker

Student: Bc. Ondřej Kluch

Vedoucí diplomové práce: Ing. Martina Krügerová, Ph.D.

Ostrava 2010

Čestné prohlášení

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci včetně všech příloh vypracoval samostatně. Přílohy č. 1, 2, 3, 4 a 5, dané mi k dispozici, jsem samostatně doplnil.“

V Ostravě dne 26. 4. 2010

.....

Bc. Ondřej Kluch

Poděkování

Tímto bych chtěl poděkovat paní Ing. Martině Krügerové, Ph.D., vedoucí mé diplomové práce, za ochotu a pomoc, cenné rady, mnoho zajímavých podnětů a odborné vedení mé diplomové práce.

Obsah

1 Úvod.....	1
2 Právní rámec pojišťovacích zprostředkovatelů.....	3
2. 1 Právní úprava.....	3
2. 2 Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví.....	4
2. 3 Charakteristika pojišťovacích zprostředkovatelů.....	5
2. 4 Typy pojišťovacích zprostředkovatelů.....	8
2. 4. 1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel.....	9
2. 4. 2 Podřízený pojišťovací zprostředkovatel.....	9
2. 4. 3 Pojišťovací agent.....	10
2. 4. 4 Výhradní pojišťovací agent.....	11
2. 4. 5 Pojišťovací makléř.....	11
2. 4. 6 Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je ČR.....	12
2. 4. 7 Pojišťovací zprostředkovatel ze třetího státu.....	13
2. 5 Registrace pojišťovacích zprostředkovatelů.....	13
2. 5. 1 Registr.....	14
2. 5. 2 Žádost o registraci a zapsání do registru.....	15
2. 5. 3 Zrušení zápisu v registru.....	17
2. 6 Odborná způsobilost pojišťovacího zprostředkovatele.....	18
2. 7 Důvěryhodnost pojišťovacích zprostředkovatelů.....	20
2. 7. 1 Důvěryhodnost fyzických osob.....	20
2. 7. 2 Důvěryhodnost právnických osob.....	21
2. 8 Postavení odpovědného zástupce právnické osoby – pojišťovacího zprostředkovatele.....	22
2. 9 Pozastavení a přerušení zprostředkovatelské činnosti.....	23
2. 9. 1 Pozastavení zprostředkovatelské činnosti.....	23
2. 9. 2 Přerušení zprostředkovatelské činnosti.....	24
2. 10 Práva a povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů.....	25
2. 11 Státní dohled v pojišťovnictví.....	27
3 Související právní úprava týkající se pojišťovacích zprostředkovatelů.....	30
3. 1 Mlčenlivost a ochrana osobních údajů.....	30
3. 1. 1 Povinnost mlčenlivosti.....	30
3. 1. 2 Ochrana osobních údajů.....	31
3. 1. 3 Povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele jako zpracovatele osobních údajů.....	33
3. 1. 4. Opatření proti legalizaci z výnosů z trestné činnosti.....	34

3. 2 Pojistný podvod	37
4 Společnost AWD a její význam pro klienty	40
4. 1 Práce poradce AWD s klientem	41
5 Pojišťovací makléř a klient.....	46
5. 1 Volba správného pojišťovacího makléře	48
5. 2 Doporučení pro zefektivnění práce pojišťovacích makléřů.....	51
6 Závěr.....	53
Seznam použité literatury.....	55
Seznam zkratk.....	57
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce.....	58
Seznam příloh	59

1 Úvod

Pojišťovnictví je specifickým odvětvím ekonomiky, které se zabývá pojišťovací, zajišťovací a zprostředkovatelskou činností v oblasti pojištění a s tím souvisejícími činnostmi. V dnešní době je to velice významná a stále se rozvíjející oblast, ve které své služby nabízí mnoho pojišťovacích institucí a to jak tuzemských, tak zahraničních. Významnými faktory pro rozvoj této oblasti je zejména globalizace, ale také liberalizace trhu. České pojišťovnictví stejně tak jako pojišťovnictví v jiných zemích, které přistoupili do Evropské unie, podstatně změnilo svou podobu, protože bylo nuceno přizpůsobovat se podmínkám tržního hospodářství. Státy střední a východní Evropy se v 90. letech vyvíjeli poměrně rozdílně. Většinou bylo obvyklé, že na těchto trzích měla jedna či více pojišťoven monopolní postavení a byly řízeny centrálně. Postupem času docházelo k liberalizaci pojistných trhů a koncem 90. let také ke změně v oblasti legislativy z důvodu zavedení Jednotného evropského pojišťovacího trhu. V současnosti mluvíme o struktuře trhů zemí Evropské unie.

Právní úprava pojišťovnictví se zásadně změnila v průběhu roku 2004, a také od 1. ledna 2005, odkdy platí důležité právní předpisy z oblasti pojišťovnictví. Od 1. dubna 2004 nabyl účinnosti zákon č. 39/2004 Sb., kterým se mění zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví. Hlavním cílem této novelizace byla harmonizace naší právní úpravy pojišťovnictví s právní úpravou Evropského společenství.

Další výraznou změnou v právní úpravě pojištění byl zákon č. 47/2004 Sb., který mění zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění za škodu způsobenou provozem vozidla. Účinnosti tento zákon nabyt 1. května 2004 a důvodem byla opět harmonizace právní úpravy s právem Evropských společenství.

Další dva významné předpisy nabyly účinnost k 1. lednu 2005, které upravují problematiku pojišťovnictví a pojištění. Jedná se o zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona.

Cílem mé práce je přiblížit práci pojišťovacích zprostředkovatelů, především práci pojišťovacího makléře a navrhnout doporučení a rady pro zefektivnění jeho práce.

Po vstupu České republiky do EU došlo k mnoha změnám v legislativě upravující pojišťovací zprostředkovatele, a proto se v teoretické části zaměřím právě na zákony, kterými se pojišťovací zprostředkovatelé řídí. Dále se zaměřím na rozdělení pojišťovacích

zprostředkovatelů a jejich charakteristiku. Podrobně rozeberu podmínky, které musí všichni zprostředkovatelé splňovat, jako např. zápis v registru České národní banky, důvěryhodnost, odbornou způsobilost atd. Na konci první části upozorním také na práva a povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů a na státní dozor v pojišťovnictví.

V další části se zaměřím na související právní úpravu pojišťovacích zprostředkovatelů, ve které přiblížím ochranu osobních údajů a povinnost mlčenlivosti kterou zprostředkovatelům pojištění ukládá zákon. Dále popíšu problematiku pojistných podvodů a uvedu, kde k nim nejčastěji dochází.

V praktické části budu popisovat společnost AWD, která poskytuje finanční poradenství a působí na našem území jako pojišťovací agent i pojišťovací makléř. Zaměřím se na stručná fakta o této společnosti, historii, ale především bych chtěl přiblížit způsob práce podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů této společnosti s klientem. U AWD se setkáváme s tzv. dvoustupňovým poradenským procesem, který v této kapitole podrobně popíšu a zhodnotím.

V poslední kapitole praktické části se zaměřím na pojišťovacího makléře a jeho vztah s klientem. Zmíním především to, co musí splňovat každý pojišťovací makléř a jaká je hlavní náplň jeho činnosti. Dále pak popíšu, jak by si klient měl vybírat vhodného makléře a nakonec doplním svůj vlastní názor na vztah klienta a pojišťovacího makléře.

Doufám, že tato diplomová práce bude přínosem pro její čtenáře a byl bych rád, kdyby pomohla potenciálním zájemcům o pojištění vybrat si vhodného pojišťovacího zprostředkovatele.

2 Právní rámec pojišťovacích zprostředkovatelů

2.1 Právní úprava

Zákony a vyhlášky, které upravují problematiku pojišťovacích zprostředkovatelů, jsou:

- zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění (dále jen „POJ“)
- zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, v platném znění (dále jen „ZPR“)
- zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění
- zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZPS“)
- zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem, v platném znění (dále jen „SDF“)
- zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění
- zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, v platném znění
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „OOÚ“)
- zákon č. 61/1996 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a o změně a doplnění souvisejících zákonů, v platném znění (dále jen „PSP“)
- zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, v platném znění (dále jen „TZ“)
- vyhláška č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona

POJ upravuje v souladu s právem Evropského společenství podmínky provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti a dohled nad provozováním pojišťovací a zajišťovací činnosti a penzijního připojištění, který vykonává Česká národní banka.

ZPR upravuje v § 1:

- podmínky podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí
- podmínky zahájení činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů na základě práva zřizovat pobočky (usazovat se) nebo svobody dočasně poskytovat služby,
- zřizování registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí
- výkon dohledu nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí.

Zároveň tento zákon v § 2 vymezuje oblasti, na které se jeho úprava nevztahuje (např. nemocenské a důchodové pojištění, penzijní připojištění se státním příspěvkem a veřejné zdravotní pojištění, činnost podpůrných spolků, sociální zabezpečení, činnost spočívající v uzavírání závazků poskytnout plnění pouze v případě smrti, pokud nepřesáhne průměrné náklady na pohřeb, činnost spočívající v poskytnutí pomoci v případě poruchy či nehody silničního vozidla atd.) [6]

2. 2 Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví

Pojišťovací činností se dle POJ rozumí, uzavírání pojistných smluv pojišťovnou, správa pojištění a poskytování plnění z pojistných smluv, poskytování asistenčních služeb, a také zpracování osobních údajů včetně rodných čísel s těmito činnostmi souvisejících. Zprostředkovatelská činnost je taková činnost, která souvisí s pojišťovací nebo zajišťovací činností. Mimo zprostředkovatelské činnosti jsou dalšími činnostmi souvisejícími s činností pojišťovací i činnost poradenská související s pojištěním fyzických a právnických osob a šetření pojistných událostí. [5]

Zprostředkovatelská činnost, která se řídí ZPR, spočívá především v:

- předkládání návrhů na uzavření pojistných či zajišťovacích smluv,

- provádění přípravných prací, které směřují k uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv,
- uzavírání pojistných a zajišťovacích smluv jménem a na účet pojišťovny nebo zajišťovny, pro kterou je tato činnost vykonávána,
- pomoc při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných nebo zajišťovacích smluv. [5]

2. 3 Charakteristika pojišťovacích zprostředkovatelů

„Pojišťovacím zprostředkovatelem je právnická nebo fyzická osoba, která za úplatu provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví“ [5, str. 18]

Pojišťovny mohou využívat služeb pouze těch pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří jsou registrováni podle ZPR. Zákon stanovuje následující členění pojišťovacích zprostředkovatelů:

- vázaný pojišťovací zprostředkovatel,
- podřízený pojišťovací zprostředkovatel,
- pojišťovací agent,
- výhradní pojišťovací agent,
- pojišťovací makléř,
- pojišťovací zprostředkovatel, jehož domovským členským státem není Česká republika [5]

Zprostředkovávat pojištění mohou také zaměstnanci pojišťovny nebo zajišťovny. Podle § 2 ZPR, patří sice tento status do činnosti vyloučené z působnosti tohoto zákona¹, tím

¹ další vyloučené činnosti jsou:

-poradenská činnost v pojišťovnictví, kterou se rozumí příležitostné poskytování informací v rámci jiné profesní činnosti či pouhé poskytování obecných informací o pojistných produktech za předpokladu, že účelem takové činnosti není napomáhat uzavření nebo plnění z pojistné nebo zajišťovací smlouvy anebo vypracování odborných posudků škodných událostí

-činnost osob, které zprostředkovávají uzavírání pojistných smluv, jestliže jsou současně splněny tyto podmínky:

a) uzavření pojistné smlouvy vyžaduje pouze znalosti o pojištění, které je na jejím základě poskytováno,
b) nejedná se o pojistné smlouvy životních pojištění ani o pojištění odpovědnosti za škodu,
c) zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví je pouze doplňkem podnikání osoby zprostředkovávající pojištění,
d) sjednávání pojištění je doplňkovou službou dodávaného zboží nebo poskytované služby, je-li toto pojištění sjednáváno pro případ vady, zničení, ztráty tohoto zboží nebo služby, nebo je-li toto pojištění sjednáváno pro případ poškození nebo ztráty zavazadla nebo pro případ jiného pojistného nebezpečí spojeného s cestováním

pádem se na něho tento zákon nevztahuje, ale uděluje pojišťovně, zajišťovně či pojišťovně z třetího státu povinnost zabezpečit splnění podmínek důvěryhodnosti a odborné způsobilosti nejméně pro základní stupeň u zaměstnanců, kteří se přímo podílejí na uzavírání jak pojistných, tak i zajišťovacích smluv. Toto rovněž platí pro jejich ostatní zprostředkovatelské činnosti. [5]

Pojišťovací zprostředkovatelé působí na pojišťovacím trhu a jejich úkolem je zkontaktovat kupce a prodejce pojišťovací služby s tím, že výsledkem by mělo být uzavření pojistné smlouvy. Pojišťovací zprostředkovatelé jsou zpravidla samostatnými podnikatelskými subjekty. Jsou jakýmsi mezičlánkem, který usnadňuje kontakt klienta s pojišťovnou. V České republice je pojišťovací zprostředkovatel charakterizován jako fyzická či právnická osoba, která za úplatu provozuje zprostředkovatelskou činnost v oblasti pojišťovnictví. [3]

Pojišťovací zprostředkovatelé hledají optimálního pojistitele pro daného zákazníka. Hlavní důvody proč lidé využívají služeb pojišťovacích zprostředkovatelů, jsou:

- zprostředkovatelé jsou seznámeni s trhem a můžou lépe sladit zákaznickovy potřeby s pojistnými produkty, které jsou na pojistném trhu k dispozici
- pro zprostředkovatele je jednodušší prozkoumat trh, protože mu lépe rozumí než klient
- pojišťovacím trhu, dokáže většinou dosáhnout mnohem nižších nákladů, které zároveň odpovídají kvalitě služeb. [3]

Pojišťovací zprostředkovatelé se také sdružují v různých asociacích a to jak zahraničních, tak tuzemských.

Významným mezinárodním sdružením pojišťovacích zprostředkovatelů je BIPAR. **Evropská federace pojišťovacích zprostředkovatelů (BIPAR)** je neziskový orgán zřízený v roce 1937 v Paříži, který prosazuje a hájí zájmy pojišťovacích agentů a makléřů. V dnešní době sdružuje 45 národních asociací z 31 zemí s celkovým počtem cca. 80 000 pojišťovacích agentů a makléřů po celé Evropě. [11]

zabezpečováním dodavatelem této služby, i když se jedná o životní pojištění nebo o pojištění odpovědnosti za škodu, pokud je takové pojištění doplňkem k cestovnímu pojištění, a
e) výše ročního pojistného pro jednu pojistnou smlouvu nepřesahuje částku odpovídající hodnotě 500 eur a trvání takové smlouvy, včetně jejího prodloužení, nepřesahuje dobu 5 let.

Tuzemským sdružením pojišťovacích zprostředkovatelů je např. **Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky (AFIZ)**. Byla založena v prosinci 2002 (tehdy pod názvem Asociace registrovaných investičních zprostředkovatelů - ARIZ ČR) jako občanské sdružení, sdružující fyzické a právnické osoby, poskytující službu investičního zprostředkovatele. Založení asociace bylo reakcí na novou právní úpravu, kterou byl vymezen nový předmět podnikání mimo režim živnostenského zákona – investiční zprostředkovatel, registrovaný tehdy Komisí pro cenné papíry.

V roce 2004 došlo k rozšíření působnosti asociace na všechny zprostředkovatelské a poradenské činnosti na finančním trhu. Od té doby mohou být členy všechny právnické a fyzické osoby, které působí na finančním trhu jako zprostředkovatelé či poradci. Asociace má vlastní profesionální odborné zázemí, díky kterému svým členům poskytuje odborné služby a současně hájí zájmy členů při přípravě nové legislativy na finančním trhu. [12]

Dalším významným tuzemským sdružením je **Asociace českých pojišťovacích makléřů (AČP)**. Byla založena v březnu 1994 z iniciativy českých kanceláří mezinárodních makléřských firem, které pocitovaly nutnost, aby se tyto konkurenční subjekty sdružily k prosazování společných profesních zájmů a ke kultivaci prestiže této nové profese ve sféře českých finančních služeb. Vzhledem k přísným kritériím členství se původní počet členů asociace v prvních letech nijak výrazně nezvyšoval.

V roce 1999 vznikla další profesní organizace, Sdružení nezávislých pojišťovacích makléřů, které se později přejmenovalo na Komoru pojišťovacích makléřů (KOPM). V roce 2000 přijala AČPM nové stanovy, které otevířely možnost všem registrovaným makléřům – právnickým osobám se na činnosti asociace podílet. Po určitou dobu vedle sebe existovala dvě profesní sdružení, AČPM a KOPM s vlastními aktivitami, které se někdy prolínaly. Od začátku roku 2004 probíhal proces sbližování, který vyústil v dohodu o sloučení a přijetí společných nových stanov (např. společný etický kodex viz příloha 2). Dnem sloučení se stal 1. leden 2005 a jednotná profesní organizace nese název Asociace českých pojišťovacích makléřů.

V říjnu roku 1998 byla AČPM přijata za člena BIPAR (Evropská federace pojišťovacích zprostředkovatelů) a zapojuje se do jejích aktivit. Toto členství, jakož i členství v dalších dvou mezinárodních organizacích (Světová federace pojišťovacích zprostředkovatelů WFII a Partneři zprostředkovatelů POI) pro AČPM znamená, že může jednak využívat cenných informací, které BIPAR zprostředkuje, podílet se na zkušenostech

dalších asociací i spolehnout se na jejich kolegiální pomoc, jednak se může spolupodílet na tvorbě relevantní legislativy Evropské unie. [13]

Důležité sdružení, které funguje na tuzemském trhu je určitě také **Česká asociace pojišťoven (ČAP)**. Svou činnost ČAP zahájila 1. ledna 1994. Funguje jako zájmové sdružení komerčních pojišťoven a od roku 1998 je řádným členem Evropské pojišťovací a zajišťovací federace (CEA). Podíl členských pojišťoven ČAP na celkovém předepsaném pojistném v ČR je 98%.

Posláním ČAP je především zastupovat, hájit a prosazovat zájmy členských pojišťoven a jejich klientů ve vztahu k orgánům státní správy, legislativě a dalším subjektům. Podporovat zájmy českého pojistného trhu vůči EU, spolupracovat se zahraničními asociacemi a institucemi a podporovat rozvoj pojišťovnictví a pojistného trhu v České republice.

Mezi hlavní úkoly ČAP patří:

- zpracovávat připomínky k právním předpisům týkajícím se pojišťovnictví, pojištění nebo jiných zájmů pojišťoven a prosazovat nezbytné úpravy, české i evropské legislativy
- vytvářet nástroje zábrany škod a pojistných podvodů
- sjednocovat pravidla a postupy členů v oblasti technické, informační i statistické
- vytvářet informační nástroje pro veřejnost a objektivně a srozumitelně informovat o vývoji pojistného trhu, pojistných produktech a novinkách
- přispívat k odborné informovanosti členů a zabezpečovat vzdělávání
- vytvářet pravidla etického chování v pojišťovnictví
- působit při odstraňování rozporů mezi členy asociace, dbát na dodržování zásad [14]

2. 4 Typy pojišťovacích zprostředkovatelů

Pojišťovací zprostředkovatele můžeme členit podle toho, jaký je rozsah jejich činnosti a zda obstarávají pojistné smlouvy pouze pro jednu pojišťovnu, nebo pro více pojišťoven. Toto členění stanoví § 4 ZPR. V současné době u nás rozlišujeme tyto typy pojišťovacích zprostředkovatelů. [5]

2. 4. 1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel

Základní vymezení postavení a činností vázaného pojišťovacího zprostředkovatele vyplývá z § 5 ZPR. Vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven, ale neinkasuje pojistné a nevyplácí plnění z pojistných smluv nebo zajišťovacích smluv. Pokud nabízí pojistné produkty více pojišťoven nebo zajišťoven nesmí být tyto produkty vzájemně konkurenční. V tomto případě pojišťovna vždy odpovídá za škodu, kterou by zprostředkovatel při výkonu své činnosti způsobil. [5]

Každý vázaný pojišťovací zprostředkovatel musí být zapsán do registru vedeného Českou národní bankou v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, dále musí provozovat zprostředkovatelskou činnost jako vázaný pojišťovací zprostředkovatel pouze v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele. Další podmínkou je nutnost splňovat podmínky důvěryhodnosti stanovené zákonem a splňovat podmínky stanovené zákonem pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti (Osvědčení o základním stupni odborné způsobilosti viz příloha 3). [1]

Vázaný pojišťovací zprostředkovatel, podle znění § 6 odst. 1 ZPR, nesmí mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. [1]

2. 4. 2 Podřízený pojišťovací zprostředkovatel

Základní vymezení postavení a činností podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele vyplývá z § 6 ZPR. Spolupracuje s pojišťovacím makléřem, agentem nebo výhradním pojišťovacím agentem. Neinkasuje pojistné a nezprostředkovává plnění z pojistných či zajišťovacích smluv. Při vykonávání své činnosti je vždy vázán pokyny pojišťovacího zprostředkovatele, jehož jménem a na jeho účet jedná. Podřízený pojišťovací zprostředkovatel je odměňován pojišťovacím zprostředkovatelem, který rovněž odpovídá za škodu, kterou by daný podřízený pojišťovací zprostředkovatel při své činnosti způsobil. [5]

Každý podřízený pojišťovací zprostředkovatel musí být zapsán do registru vedeného Ministerstvem financí v postavení podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, dále musí provozovat zprostředkovatelskou činnost jako podřízený pojišťovací zprostředkovatel pouze v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele. Další podmínkou je nutnost splňovat

podmínky důvěryhodnosti stanovené zákonem a splňovat podmínky stanovené zákonem pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. [1]

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel, podle znění § 6 odst. 1 ZPR, nesmí mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. [1]

2. 4. 3 Pojišťovací agent

Vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet jedné či více pojišťoven. Pokud nabízí produkty více pojišťoven, mohou být tyto produkty navzájem konkurenční. Je-li domluven s danou pojišťovnou, může přijímat pojistné, ale také zprostředkovávat plnění z pojistných smluv. V takovém případě však musí vést oddělené vlastní hospodaření, tzn. mít zřízený pro tyto účely samostatný bankovní účet jak pro výběr, tak i pro výplatu pojistného, nebo udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného pojistného. Pojišťovací agent plně odpovídá za škodu způsobenou svou činností a podle zákona má povinnost pojistit si odpovědnost za škodu až do výše 1 200 000 eur za každou pojistnou událost. Při souběhu více pojistných událostí v jednom roce je to hodnota až 1 700 000 eur. Další možností je, že se pojišťovna, jejímž jménem a na jejíž účet pojišťovací agent jedná, písemně zavázala převzít odpovědnost za škody způsobené touto jeho činností. V takovém případě si pojišťovací agent nemusí pojistit odpovědnost za škodu. [5]

Každý pojišťovací agent musí být zapsán do registru vedeného Českou národní bankou v postavení pojišťovacího agenta, dále musí provozovat zprostředkovatelskou činnost jako pojišťovací agent pouze v postavení pojišťovacího agenta. Další podmínkou je nutnost splňovat podmínky důvěryhodnosti stanovené zákonem a splňovat podmínky stanovené zákonem pro střední kvalifikační stupeň odborné způsobilosti a dva roky praxe. [1]

Pojišťovací agent, podle znění § 6 odst. 1 ZPR, může mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, případně celou síť jím přímo řízených podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů. [1]

2. 4. 4 Výhradní pojišťovací agent

Od 1. dubna 2006 kdy vešel v účinnost SDF je v zákoně ZPR nový § 6a, který upravuje přímo výhradního pojišťovacího agenta.

Výhradní pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví vždy na základě písemné smlouvy jménem a na účet pouze jedné pojišťovny. Je-li domluven s danou pojišťovnou, může přijímat pojistné, ale také zprostředkovávat plnění z pojistných smluv. Potom je povinen vést oddělené vlastní hospodaření, tzn. mít zřízený pro tyto účely samostatný bankovní účet jak pro výběr, tak i pro výplatu pojistného, nebo udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného pojistného. Při zprostředkovávání pojištění je vázán vnitřními předpisy pojišťovny, jejímž jménem jedná. Za škody způsobené činností výhradního pojišťovacího agenta odpovídá vždy pojišťovna. [5]

Každý výhradní pojišťovací agent musí být zapsán do registru vedeného Českou národní bankou v postavení výhradního pojišťovacího agenta, dále musí provozovat zprostředkovatelskou činnost jako pojišťovací agent pouze v postavení výhradního pojišťovacího agenta. Další podmínkou je nutnost splňovat podmínky důvěryhodnosti stanovené zákonem a splňovat podmínky stanovené zákonem pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Výhradní pojišťovací agent může mít podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. [1]

2. 4. 5 Pojišťovací makléř

Při zprostředkovatelské činnosti je vázán obsahem smlouvy, kterou uzavřel se zájemcem o pojištění nebo zajištění. Podle obsahu uzavřené smlouvy s klientem pojišťovací makléř vypracovává komplexní analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných či zajištění programů, spravuje již uzavřené pojistné a zajištění smluv, sleduje lhůty k jejich revizi a spolupracuje při likvidaci pojistných událostí. Pojišťovací makléř musí být po celou dobu výkonu své činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu až do výše 1 200 000 eur za každou pojistnou událost. Při souběhu více pojistných událostí v jednom roce je to hodnota až 1 700 000 eur. Pokud je pojišťovací makléř zmocněn k tomu, aby přijímal od pojistníka pojistné nebo od pojišťovny výplaty pojistných plnění, potom je povinen udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného

pojistného, nejméně však ve výši odpovídající hodnotě 17 000 eur nebo používat pro převody pojistného a pojistného plnění výhradně zvlášť k tomu zřízené a od vlastního hospodaření oddělené bankovní účty. [5]

Každý pojišťovací makléř musí být zapsán do registru vedeného Českou národní bankou v postavení pojišťovacího makléře, dále musí provozovat zprostředkovatelskou činnost jako pojišťovací makléř pouze v postavení pojišťovacího makléře. Další podmínkou je nutnost splňovat podmínky důvěryhodnosti stanovené zákonem a splňovat podmínky stanovené zákonem pro vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti a čtyři roky praxe. [1]

Pojišťovací makléř, podle znění § 6 odst. 1 ZPR, může mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, případně celou síť jím přímo řízených podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů. [1]

2. 4. 6 Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je ČR

Pokud provozuje na území České republiky zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví, pak pouze v takovém rozsahu, v jakém je tuto činnost oprávněn provozovat v domovském členském státě nebo podle práva zřizovat pobočky nebo na základě svobody dočasně poskytovat služby. [5]

Musí mít bydliště v členském státě EU nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor² odlišném od České republiky tehdy, když v domovském státě vykonává svou obchodní činnost jako fyzická osoba. Pokud vystupuje jako právnická osoba, musí mít registrované sídlo v členském státě EU nebo jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor odlišném od České republiky, popřípadě pokud tento členský stát nevyžaduje registraci sídla, má v tomto státě statutární sídlo. [1]

Musí být registrován jako pojišťovací nebo zajišťovací zprostředkovatel u příslušného úřadu jeho domovského státu, a poté je zapsán i do registru vedeného Ministerstvem financí, aniž by musel podat žádost o zápis. Důležité je také to, že pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným než je Česká republika nemusí splňovat podmínky odborné způsobilosti dané v ČR, ale ty ze svého domovského státu. [1]

² Evropský hospodářský prostor je tvořen státy EU a dále Islandem, Lichtenštejnskem a Norskem.

2. 4. 7 Pojišťovací zprostředkovatel ze třetího státu

Tato kategorie pojišťovacího zprostředkovatele sice není v zákoně vymezena, nicméně pro pojišťovacího zprostředkovatele ze třetího státu z povahy věcí stanoví některé specifické podmínky podnikání na území České republiky.

Jako fyzická osoba má bydliště v jiném členském státě a na území České republiky provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví prostřednictvím podniku nebo organizační složky podniku umístěných na území České republiky. Nebo jako právnická osoba má sídlo v jiném členském státě a na území České republiky provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví prostřednictvím organizační složky podniku umístěné na území České republiky. Zároveň musí platit, že je zapsán jako pojišťovací zprostředkovatel v registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí vedeném Českou národní bankou v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, pojišťovacího agenta, výhradního pojišťovacího agenta či pojišťovacího makléře. [1]

2. 5 Registrace pojišťovacích zprostředkovatelů

Pokud se někdo rozhodne stát se pojišťovacím zprostředkovatelem, je pro něj důležité s kým bude spolupracovat a jakou formu registrace si zvolit. Podle ZPR má následující možnosti:

- vázaný pojišťovací zprostředkovatel,
- podřízený pojišťovací zprostředkovatel,
- pojišťovací agent,
- výhradní pojišťovací agent a
- pojišťovací makléř

Pro odlišné typy registrace platí různé požadavky např. na odborné vzdělání, výši registračního poplatku, možnost výběru pojistného či zprostředkování výplaty pojistného plnění. [5]

Každý pojišťovací zprostředkovatel může být zaregistrován ve více postaveních.

2. 5. 1 Registr

Registr vede Česká národní banka, jejíž povinností je do něho zapsat každou fyzickou nebo právnickou osobu, která splňuje podmínky stanovené ZPR. Registr je veřejně přístupný a umožňuje každému zájemci získat o zapsané osobě úplné a aktuální údaje. Registr je dostupný na webových stránkách České národní banky.³ [4]

Osoby se do registru zapisují podle registračních čísel, jejichž tvar a obsah stanoví Česká národní banka vyhláškou. Do tohoto registru se zapisují následující údaje včetně jejich změn:

- *u fyzické osoby jméno, popřípadě jména, příjmení, datum narození, adresa bydliště, identifikační číslo, popřípadě obchodní firma a místo podnikání, u fyzické osoby s bydlištěm v třetím státě též místo trvalého nebo dlouhodobého pobytu v České republice,*
- *u právnické osoby obchodní firma včetně právní formy, popřípadě název, sídlo, identifikační číslo, jméno, popřípadě jména, příjmení, datum narození a bydliště osob, které jsou členy statutárního orgánu právnické osoby, nebo osoby, která je statutárním orgánem žadatele, u odpovědného zástupce jméno, popřípadě jména, příjmení, datum narození a adresa bydliště, u organizační složky podniku právnické osoby se sídlem v třetím státě její adresa v České republice,*
- *předmět podnikání podle tohoto zákona, v případě vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, pojišťovacího agenta a samostatného likvidátora pojistných událostí pojišťovnu nebo pojišťovacího zprostředkovatele, pro kterého je činný,*
- *datum zápisu do registru a datum zahájení činnosti,*
- *územní rozsah činnosti, jedná-li se o pojišťovacího zprostředkovatele s bydlištěm nebo sídlem na území České republiky včetně údaje, zda je zprostředkovatelská činnost v pojišťovníctví provozována v hostitelském členském státě, pokud ano, pak zda je provozována formou práva zřizovat pobočky, v tom případě i její adresu, nebo formou svobody dočasně poskytovat služby,*
- *pozastavení nebo přerušování činnosti,*

³ www.cnb.cz

- *datum zániku zápisu do registru,*
- *datum prohlášení a zrušení konkursu, nebo datum zveřejnění rozhodnutí o úpadku příslušné osoby v insolvenčním rejstříku,*
- *datum vstupu právnické osoby do likvidace,*
- *přehled o uložených pokutách včetně sankčních opatření uložených Českou národní bankou. [7, § 12 odst. 3]*

U pojišťovacího zprostředkovatele, jehož domovský členský stát je jiný, než Česká republika, který provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě práva zřizovat pobočky nebo na základě svobody dočasně poskytovat služby, se do registru zapisují:

- *identifikační údaje,*
- *údaje o charakteru provozované zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví podle § 4 písm. a) až d), v případě vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele a pojišťovacího agenta pojišťovnu nebo pojišťovacího zprostředkovatele, pro kterého je činný,*
- *údaje o tom, zda je zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví provozována formou práva zřizovat pobočky nebo formou svobody dočasně poskytovat služby; je-li zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví provozována formou práva zřizovat pobočky, zapisuje se adresa sídla pobočky,*
- *údaje o pozastavení a přerušení provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, prohlášení a zrušení konkursu, vstup do likvidace,*
- *údaje o ukončení činnosti. [7, § 12 odst. 4]*

2. 5. 2 Žádost o registraci a zapsání do registru

O zapsání do registru je nutné si písemně požádat v ČNB. Tato žádost o registraci musí dle § 13 odst. 2 ZPR obsahovat:

- *identifikační údaje pojišťovacího zprostředkovatele (viz § 12 odst. 3 písm. a),*

- údaje o rozsahu provozované zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, závisejí na pojistných odvětvích a na území, na kterém má být činnost provozována,
- předpokládaný den zahájení zprostředkovatelské činnosti a
- identifikační číslo, pokud bylo pojišťovacímu zprostředkovateli uděleno.

Další dokumenty, které je potřeba přiložit k žádosti o zápis do registru jsou tyto:

- doklady prokazující důvěryhodnost žadatele o zápis do registru,
- doklad o absolvování odborného vzdělání či vykonání odborné zkoušky anebo doklady, které jinak prokazují odbornou způsobilost žadatele a každé osoby, kterou tato fyzická osoba zaměstnává a která se přímo podílí na zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví – v případě fyzické osoby,
- doklad o absolvování odborného vzdělání či vykonání odborné zkoušky anebo doklady, které jinak prokazují odbornou způsobilost odpovědného zástupce a každé osoby, kterou tato fyzická osoba zaměstnává a která se přímo podílí na zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví – v případě právnické osoby⁴,
- doklady prokazující, že v majetku žadatele jsou dostatečné finanční prostředky a to v minimální hodnotě 17 000 eur, pokud má být pojišťovací zprostředkovatel oprávněn přijímat od pojistníka pojistné nebo od pojišťovny výplaty pojistného plnění,
- pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu, kterou způsobí výkonem činnosti pojišťovací zprostředkovatel, nebo potvrzení pojistitele,
- úplný výpis z obchodního rejstříku, byla-li právnická osoba v tomto rejstříku zapsaná před podáním žádosti a to ne starší, než 3 měsíce – v případě právnické osoby. [2]

Žádost spolu s přílohami je potřeba zaslat či osobně doručit na adresu České národní banky. Žádost je nutné doručit v písemné formě, ale ČNB doporučuje využít možnosti elektronického podání z důvodů usnadnění a hlavně urychlení zápisu do registru.

⁴ např. AWD

Možnosti podání žádosti jsou:

- elektronicky – a následně vytisknout písemnou žádost, která je připravena k doručení do ČNB,
- písemně – lze využít připravené vzory ČNB, které jsou volně dostupné na stránkách ČNB⁵, následně vytisknout žádost, ručně jí vyplnit a zaslat na adresu ČNB, nebo je zde možnost vyzvednout si vzorový formulář u jednotlivých pojišťoven či pojišťovacího makléře nebo agenta. [5]

Typy žádostí jsou:

- individuální žádost – tuto žádost si podává žadatel sám za sebe,
- hromadná žádost – ze strany pojišťovny nebo pojišťovacího makléři či agenta - tuto žádost podává pojišťovna.

Při splnění všech zákonem stanovených podmínek vydá ČNB žadateli Osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí (viz příloha 4) a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení žádosti. Tímto osvědčením se pojišťovací zprostředkovatel prokazuje klientům a pojišťovnám. [5]

Seznamy pojišťovacích zprostředkovatelů zveřejňuje ČNB formou úředních sdělení ve Věstníku České národní banky anebo zveřejněním takovým způsobem, který umožňuje dálkový přístup (např. na svých internetových stránkách). Tyto seznamy je ČNB povinna aktualizovat alespoň jednou za dva týdny. [6]

2. 5. 3 Zrušení zápisu v registru

Zápis pojišťovacího zprostředkovatele v registru zaniká smrtí fyzické osoby, resp. zánikem právnické osoby, nebo také rozhodnutím ČNB o zrušení zápisu v registru. ČNB zruší zápis pojišťovacího zprostředkovatele v registru z důvodů, které jsou stanoveny v § 17 odst. 1 Sb., zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí (např. na žádost pojišťovacího zprostředkovatele nebo při ztrátě důvěryhodnosti pojišťovacího zprostředkovatele anebo tehdy, když pojišťovací zprostředkovatel neprovozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví nejméně po dobu dvou let atd.).

⁵ <http://ispoz.cnb.cz>

Česká národní banka informuje veřejnost o zrušení zápisu pojišťovacího zprostředkovatele v registru. Musí tak činit vhodným způsobem (na svých internetových stránkách) a bez zbytečného odkladu. Pravomocné rozhodnutí o zrušení zápisu pojišťovacího zprostředkovatele v registru, musí ČNB zveřejnit ve Věstníku České národní banky. Pojišťovací zprostředkovatel, jehož zápis v registru byl zrušen, je povinen ČNB odevzdat osvědčení o tomto zápisu. Pojišťovací zprostředkovatel, který byl vymazán z registru ČNB pro porušení podmínek stanovených v Zákoně o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, ztrácí jednu z podmínek důvěryhodnosti, a tudíž nemůže už nikdy být do registru opět zapsán, a tedy ani vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví. [6]

2. 6 Odborná způsobilost pojišťovacího zprostředkovatele

Jedním z předpokladů výkonu zprostředkovatelské činnosti pojišťovacím zprostředkovatelem je jeho dosažení příslušného stupně odborné způsobilosti, podle typu pojišťovacího zprostředkovatele. Odbornou způsobilostí pojišťovacího zprostředkovatele se rozumí získání všeobecných a odborných znalostí nezbytných pro výkon této činnosti.

- Všeobecné znalosti se prokazují dokladem o ukončení střední školy, jako například maturitní vysvědčení nebo doklad o vykonání závěrečné zkoušky na středním odborném učilišti. U vázaných a podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů, u výhradních pojišťovacích agentů a u pojišťovacích agentů, kteří vykonávali zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví před 1. 1. 2005, se doklad o ukončení střední školy nevyžaduje.
- Odborné znalosti se prokazují:
 - a) dokladem o absolvování odborného studia na střední škole nebo na vysoké škole. Musí se však jednat o studium zaměřené na problematiku pojišťovnictví, finančních služeb a oblastí souvisejících, nebo
 - b) dokladem o složení odborné zkoušky pro příslušný stupeň odborné způsobilosti

- vázaní a podřízení pojišťovací zprostředkovatelé a výhradní pojišťovací agenti tuto zkoušku konají v instituci, která má pro tuto činnost licenci, resp. povolení od České národní banky,
- pojišťovací agenti a pojišťovací makléři tuto zkoušku vykonávají před zkušební komisí. Komise se skládá z minimálně tří členů jmenovaných bankovní radou ČNB.

Pojišťovací zprostředkovatelé, kteří vykonávali zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví před 1. 1. 2005 a kteří se nemohou prokázat absolvováním odborného studia, museli doložit ČNB doklad o složení odborné zkoušky do 1. 1. 2007. Tato lhůta platila také pro předložení dokladu o dokončení střední školy, a to pojišťovacím makléřem, který zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví vykonával před 1. 1. 2005.

Pojišťovací agenti a pojišťovací makléři musí kromě všeobecných odborných znalostí prokázat rovněž odbornou praxi, která činí dva roky pro pojišťovací agenty a čtyři roky pro pojišťovacího makléře. Odbornou praxí se rozumí především činnost v pojišťovně související s uzavíráním pojistných smluv nebo také v oblasti zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví.

Podle náročnosti můžeme rozlišovat tři kvalifikační stupně odborné způsobilosti:

- základní,
- střední,
- vyšší.

Dosažení základního kvalifikačního stupně odborné způsobilosti předpokládá prokázání všeobecných znalostí a znalostí v rozsahu odborného minima stanoveného pro základní stupeň odborné způsobilosti. Dále je nutná znalost pojistných produktů, jejichž zprostředkování příslušný pojišťovací zprostředkovatel nabízí a schopnost tyto produkty klientovi řádně vysvětlit. Základního kvalifikačního stupně odborné způsobilosti musí dosáhnout vázaní a podřízení pojišťovací zprostředkovatelé a výhradní pojišťovací agenti.

Dosažení středního kvalifikačního stupně odborné způsobilosti předpokládá prokázání všeobecných znalostí a znalostí v rozsahu odborného minima stanoveného pro střední stupeň odborné způsobilosti. U toho kvalifikačního stupně je potřeba nejméně dvouletá odborná praxe. Dále je nutná znalost pojistných produktů, jejichž zprostředkování příslušný pojišťovací zprostředkovatel nabízí, schopnost tyto produkty klientovi řádně vysvětlit

a rovněž provést analýzu pojistných produktů pojišťoven, jejichž pojistné produkty nabízí a nabídnout klientovi pojistný produkt, který nejlépe vyhovuje jeho potřebám. Středního kvalifikačního stupně odborné způsobilosti musí dosáhnout pojišťovací agenti.

Dosažení vyššího kvalifikačního stupně odborné způsobilosti předpokládá prokázání všeobecných znalostí a znalostí v rozsahu odborného minima stanoveného pro vyšší stupeň odborné způsobilosti. U toho kvalifikačního stupně je potřeba nejméně čtyřletá odborná praxe. Dosažení tohoto stupně je nezbytně nutné pro výkon zprostředkovatelské činnosti pojišťovacím makléřem. Dále je potřeba prokázat znalost pojistných produktů nabízených na pojistném trhu především z oblasti, která je předmětem jeho činnosti, schopnost řádně tyto produkty klientovi vysvětlit, provést analýzu konkurenčních pojistných produktů a nabídnout klientovi pojistný produkt, který nejlépe vyhovuje jeho potřebám.

Odborné znalosti u všech kvalifikačních stupňů je potřeba průběžně doplňovat. Vždy po pěti letech od ukončení odborného studia nebo vykonání odborné zkoušky, a pak i po každých dalších pěti letech je pojišťovací zprostředkovatel povinen absolvovat doškolovací kurz. [6]

2. 7 Důvěryhodnost pojišťovacích zprostředkovatelů

Dalším předpokladem výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví je důvěryhodnost pojišťovacího zprostředkovatele. Podmínky důvěryhodnosti jsou stanoveny odlišně pro fyzické osoby a pro právnické osoby. [6]

2. 7. 1 Důvěryhodnost fyzických osob

Fyzická osoba se považuje podle ZPR za důvěryhodnou tehdy, když splňuje následující podmínky:

- a) je způsobilá k právním úkonům,
- b) je bezúhonná,

- to znamená, že nebyla v posledních deseti letech pravomocně odsouzena pro trestný čin proti majetku, pro trestný čin hospodářský nebo jiný úmyslný trestný čin a to i s nedbalostí
 - nebo byla odsouzena pro takový čin, ale její odsouzení bylo zahlazeno anebo se na ni z jiného důvodu hledí, jako by nebyla odsouzena - v tomto případě je fyzická osoba považována za bezúhonnou.
- c) nebyl prohlášen konkurs na její majetek,
- d) v posledních pěti letech nebyla členem statutárního orgánu nebo jiného orgánu právnické osoby,
- na jejíž majetek byl prohlášen konkurs anebo
 - proti níž byl pro nedostatek majetku konkurs zamítnut
- e) nebylo jí odejmuto osvědčení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele kvůli porušení podmínek stanovených v zákoně o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.

Bezúhonnost se přikládá jako příloha k žádosti o registraci pojišťovacího zprostředkovatele ČNB, a to na základě výpisu z Rejstříku trestů ne starším než 3 měsíce. Splnění ostatních podmínek důvěryhodnosti musí ČNB pojišťovací zprostředkovatel písemně prohlásit v rámci své žádosti o registraci.

Jakmile fyzická osoba přestane splňovat kteroukoliv z těchto podmínek, musí tuto skutečnost neprodleně ohlásit ČNB a ukončit výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. [6]

2. 7. 2 Důvěryhodnost právnických osob

Právnická osoba se považuje za důvěryhodnou tehdy, když splní následující podmínky:

- členové jejího statutárního orgánu a dozorčího orgánu splňují všechny podmínky důvěryhodnosti stanovené v zákoně o pojišťovacích

zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí pro fyzickou osobu,

- nebylo jí odebráno osvědčení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele kvůli porušení podmínek stanovených v zákoně o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí,
- na její majetek nebyl prohlášen konkurs.

Splnění podmínek důvěryhodnosti právnická osoba jako pojišťovací zprostředkovatel prohlašuje pouze písemně vůči ČNB v rámci své žádosti o registraci. Výjimkou je podmínka bezúhonnosti členů statutárního nebo dozorčího orgánu, kterou ČNB dokládá výpisem z Rejstříku trestů ne starším než 3 měsíce.

U pojišťovacího agenta, výhradního pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře, kteří jsou právnickými osobami, musí splňovat podmínky důvěryhodnosti také jejich odpovědný zástupce, tj. osoba která odpovídá za dodržování právních předpisů vztahujících se na zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví a která musí být v obchodním vedení právnické osoby.

Ke ztrátě důvěryhodnosti právnické osoby dojde v okamžiku, kdy přestane splňovat kteroukoliv z výše uvedených podmínek a tuto skutečnost je povinna neprodleně oznámit ČNB a ukončit výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. [6]

2. 8 Postavení odpovědného zástupce právnické osoby – pojišťovacího zprostředkovatele

Pokud je pojišťovací agent, výhradní pojišťovací agent nebo pojišťovací makléř právnickou osobou, je povinen ustanovit si svého odpovědného zástupce. Odpovědný zástupce takového pojišťovacího zprostředkovatele musí být v obchodním vedení právnické osoby. Odpovědným zástupcem může být jen fyzická osoba, která splňuje podmínky důvěryhodnosti i odborné způsobilosti, a to takového kvalifikačního stupně, který odpovídá danému typu pojišťovacího zprostředkovatele, pro kterého tuto funkci vykonává. Odpovědný zástupce se zapisuje do registru, ve kterém jsou vedeni pojišťovací zprostředkovatelé. Proto

pojišťovací zprostředkovatel musí údaje o odpovědném zástupci přiložit k žádosti o zápis do registru, a to včetně údajů o tom, že splňuje podmínky pro výkon této funkce. Odpovědný zástupce může být činný jako fyzická osoba pouze pro jednu právnickou osobu.

Odpovědný zástupce odpovídá za dodržování právních předpisů pojišťovacím zprostředkovatelem, pro kterého vykonává svou funkci. Jeho povinností je navrhnout opatření k nápravě, pokud zjistí nějaké nedostatky v činnosti pojišťovacího zprostředkovatele. Takovéto nedostatky musí hlásit české národní bance.

Česká národní banka může pojišťovacímu zprostředkovateli uložit změnu svého odpovědného zástupce, a to tehdy, když odpovědný zástupce nevykonává tuto funkci řádně a v souladu s povinnostmi stanovenými v zákoně o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.

V případě, že odpovědný zástupce přestane vykonávat svou funkci nebo pokud přestane splňovat podmínky stanovené v zákoně o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí pro její výkon, je pojišťovací zprostředkovatel povinen ustanovit nového odpovědného zástupce nejpozději do patnácti dnů ode dne kdy se tak stalo a údaje o něm neprodleně nahlásit České národní bance. [6]

2. 9 Pozastavení a přerušení zprostředkovatelské činnosti

Tyto skutečnosti mají výrazný vliv na soustavné provozování zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví pojišťovacím zprostředkovatelem. Z hlediska těchto situací není zásadně rozhodující, zda se jedná o pojišťovacího zprostředkovatele jako fyzickou nebo právnickou osobu. Tyto skutečnosti se týkají pouze pojišťovacích zprostředkovatelů již zapsaných do rejstříku vedeného ČNB. [1]

2. 9. 1 Pozastavení zprostředkovatelské činnosti

Pozastavení zprostředkovatelské činnosti je jedním z opatření, které Česká národní banka používá proti pojišťovacím zprostředkovatelům, u nichž v rámci výkonu dohledu nad provozováním zprostředkovatelské činnosti zjistí, že jejich činnost je v rozporu se zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.

Česká národní banka svým rozhodnutím pozastaví činnost pojišťovacího zprostředkovatele tehdy, když:

- pojišťovací zprostředkovatel neuvedl ve lhůtě stanovené ČNB svoji činnost do souladu s podmínkami stanovenými zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí,
- zaniklo pojištění profesní odpovědnosti pojišťovacího zprostředkovatele,
- odpovědný zástupce pojišťovacího zprostředkovatele neplní povinnosti, nebo nesplňuje podmínky podle zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, anebo
- pojišťovací zprostředkovatel nesplňuje podmínku trvale likvidní finanční jistiny pro možnost inkasovat pojistné, přestože je to jeho povinnost.

Pozastavení činnosti je možné nejvýše na dobu šesti měsíců. Pojišťovací zprostředkovatel je povinen odevzdat ČNB své osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů nejpozději v den nabytí právní moci rozhodnutí o pozastavení činnosti. ČNB toto pozastavení činnosti neprodleně zaznamená do registru.

Smyslem pozastavení činnosti je umožnit pojišťovacímu zprostředkovateli, aby v této době odstranil zjištěné nedostatky a chyby. Pokud tak neučiní, ČNB rozhodne o zrušení zápisu v registru pojišťovacích zprostředkovatelů.

Po dobu, na kterou byla činnost zprostředkovatele pozastavena, nesmí uzavírat nové pojistné smlouvy, ani rozšiřovat a prodlužovat pojistné smlouvy, které už předtím zprostředkoval. Rovněž nesmí v této době inkasovat pojistné a zprostředkovávat výplatu pojistného plnění. [6]

2. 9. 2 Přerušování zprostředkovatelské činnosti

K přerušování zprostředkovatelské činnosti dochází na rozdíl od pozastavení, z vlastní vůle pojišťovacího zprostředkovatele. Takovéto rozhodnutí má význam tehdy, kdy pojišťovací zprostředkovatel po určitou dobu nechce vykonávat zprostředkovatelskou činnost,

ale zároveň chce zabránit tomu, aby mu ČNB zrušila zápis v registru pojišťovacích zprostředkovatelů.

Své rozhodnutí o přerušení činnosti je pojišťovací zprostředkovatel povinen oznámit ČNB ještě dříve, než k němu fakticky dojde. Zároveň musí ČNB také odevzdat své osvědčení o zápisu do registru, ve kterém jsou vedeni pojišťovací zprostředkovatelé. Přerušení činnosti ČNB opět zaznamená do tohoto registru.

Přerušení činnosti pojišťovacího zprostředkovatele může být v trvání nejdéle jednoho roku. V době kdy má přerušenu činnost nesmí uzavírat nové pojistné smlouvy, ani rozšiřovat a prodlužovat pojistné smlouvy, které už předtím zprostředkoval. Rovněž nesmí v této době inkasovat pojistné a zprostředkovávat výplatu pojistného plnění. Je však povinen dokončit případy, které byly zahájeny ještě předtím, než se rozhodl přerušit svou činnost. [6]

2. 10 Práva a povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů

§ 21 ZPR stanovuje pojišťovacím zprostředkovatelům povinnosti, které musí při výkonu zprostředkovatelské činnosti dodržovat. Jde především o to, aby byli klienti chráněni jako spotřebitelé služby.

Pojišťovací zprostředkovatelé jsou povinni:

- svou činnost provozovat s odbornou péčí a také chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí uvádět lživé, nepodložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo zatajit údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb,
- na požádání předložit klientovi, pojišťovně nebo také zajišťovně osvědčení o zápisu do registru podle ZPR a rovněž je povinna klientovi sdělit způsoby svého odměňování,
- neposkytovat v souvislosti se svou činností pojišťovacího zprostředkovatele klientovi neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy (např. úplatek),

- sdělit klientovi pro jakou konkrétní pojišťovnu pojištění zprostředkovává, v případě že pracuje pro více pojišťoven pak sdělit, o které se jedná.

Před uzavřením pojistné smlouvy, nebo při její změně je pojišťovací zprostředkovatel povinen klientovi nebo pojistníkovi sdělit:

- obchodní firmu nebo název a sídlo, pokud jde o právnické osoby, u fyzických osob jméno, popřípadě jména, příjmení, bydliště a místo podnikání, pokud se liší od bydliště, případně jméno, případně jména, a příjmení osoby, která jedná jménem pojišťovacího zprostředkovatele,
- registr, ve kterém je zapsán, a způsob, kterým je možno jeho zápis v registru ověřit⁶,
- podíl pojišťovacího zprostředkovatele na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovny, se kterou bude pojištění sjednáno, jestliže tento podíl převyšuje 10 %,
- jestli pojišťovna, se kterou má být pojištění sjednáno, nebo osoba ovládající danou pojišťovnu má podíl na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovacího zprostředkovatele, jestliže tento podíl převyšuje 10 %,
- údaje o postupech, podle nichž spotřebitel nebo ostatní dotčené osoby mohou podat stížnost, popřípadě žalobu na pojišťovacího zprostředkovatele. [7]

Před uzavřením pojistné smlouvy jsou všichni pojišťovací zprostředkovatel dále povinni, především na základě informací, které poskytnul klient a v závislosti na charakteru daného pojištění, zaznamenat požadavky a potřeby klienta, které souvisí se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá veškerá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Tyto informace musí být klientovi poskytnuty písemně anebo na nosiči dat, které je přístupný klientovi jasně, přesně a srozumitelně. Pojišťovací zprostředkovatelé, kteří navíc zakládají svá doporučení na analýze nabídky jednotlivých pojišťoven, jako jsou pojišťovací agent, výhradní pojišťovací agent a pojišťovací makléř musí dodržovat další povinnost. Veškerá svá doporučení musí mít podložené analýzou

⁶ <http://ispoz.cnb.cz/>

dostatečného počtu pojistných produktů dostupných na trhu a to tak, aby mohli klientovi doporučit takové produkty, které odpovídají jeho požadavkům a potřebám. [5]

2. 11 Státní dohled v pojišťovnictví

Existence státního dozoru v pojišťovnictví je dána především povahou pojišťovací činnosti. Úkolem státního dozoru v pojišťovnictví je především kontrola, zda vedení pojišťovny poskytuje záruku splnitelnosti závazků, které převzala, v zájmu ochrany spotřebitele. Hlavním úkolem dozoru je tedy chránit zájmy pojištěných subjektů a zabezpečovat možnost výběru široké škály subjektů na pojistném trhu. Zároveň kontrolovat pojišťovny, aby nabízely solidní produkty a hospodařily tak, aby byly schopny plnit své závazky vůči pojištěným. [3]

Dohled nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů provádí Česká národní banka. Při výkonu dohledu se Česká národní banka řídí zvláštním právním předpisem upravujícím POJ. Dohled nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, působících na území České republiky vykonává příslušný orgán dohledu domovského členského státu pojišťovacího zprostředkovatele v součinnosti s Českou národní bankou.

Pojišťovací agent a pojišťovací makléř je povinen předkládat České národní bance roční výkaz činnosti, který obsahuje seznam pojišťoven nebo pojišťovacích zprostředkovatelů, pro které v uplynulém roce vykonával zprostředkovatelskou činnost, množství uzavřených obchodů za uplynulý rok a objem pojistného, popřípadě pojistného plnění, pokud byl v uplynulém roce zmocněn k jeho přenosu. Je-li pojišťovací agent nebo pojišťovací makléř právnickou osobou, musí správnost a úplnost ročního výkazu činnosti potvrdit podpisem také její odpovědný zástupce. Pokud si Česká národní banka vyžádá doklady vedené v souvislosti s provozovanou činností je pojišťovací zprostředkovatel povinen tyto doklady předložit.

Česká národní banka má povinnost vyměňovat si s příslušnými orgány dohledu informace o pojišťovacích zprostředkovatelích, kterým bylo uloženo opatření k nápravě nebo sankce, pokud hrozí zrušení zápisu v registru. Na žádost si také Česká národní banka s příslušnými orgány vyměňuje informace související s činností pojišťovacích zprostředkovatelů k výkonu své činnosti. [7]

Do působnosti státního dozoru v našich podmínkách spadá:

- povolovací činnost,
- kontrolní činnost,
- legislativní činnost,
- ostatní.

Povolovací činnost znamená udělování povolení k pojišťovací činnosti. Provozovat pojišťovací činnost může tedy pouze pojišťovna, která získala od státu povolení. Pro udělení povolení k činnosti pojišťovny, které je vydáváno pro určitá odvětví pojištění je třeba splnit následující podmínky:

- založení podniku v právní formě, která je zákonem dovolena (a.s., družstvo),
- podání žádosti o povolení k pojišťovací činnosti,
- minimální výše základního kapitálu – diferencovaná podle odvětví pojištění.

Kontrolní činnost se soustřeďuje na kontrolu dodržování právních předpisů, souladu provozovaných činností s uděleným povolením, hospodaření pojišťovny (zajišťovny) z hlediska zabezpečení splnitelnosti jejích závazků, způsob tvorby a použití technických rezerv, finančního umístění aktiv, jejichž zdrojem jsou technické rezervy a solventnost pojišťovny (zajišťovny).

Legislativní činnost státního dozoru je zaměřena na přípravu návrhů právních předpisů upravujících pojištění a pojišťovnictví a na účast v připomínkovém řízení v legislativním procesu tvorby ostatních právních předpisů. Státní dozor by měl být rovněž garantem fungování pojišťovnictví, jeho struktury, a usilovat o to, aby se na trhu vyskytovaly všechny potřebné a žádané pojistné produkty. Činnost státního dozoru v rámci EU vychází ze směrnic EU.

Každý z těchto finančních dozorů vykonává dozorové činnosti ve své vymezené oblasti. Konsolidovaný dohled je svěřen do rukou ČNB. Pro účinný výkon dohledu je nezbytná výměna informací mezi jednotlivými regulátory. Proto byla uzavřena dohoda o třístranné spolupráci mezi ČNB, MF a Komisí pro cenné papíry. Výsadní postavení má ČNB.

Česká národní banka může uložit pojišťovacímu zprostředkovateli, který jí neumožní nebo zásadně ztíží výkon dohledu zejména tím, že neposkytne potřebnou součinnost nebo nevyhoví výzvě dané podle tohoto zákona, pořádkovou pokutu až do výše 5 000 000,-- Kč.

Jestliže Česká národní banka při dohledu zjistí, že činnost pojišťovacího zprostředkovatele není v souladu se zákonem⁷, uloží takové osobě opatření uvést ve stanovené lhůtě svou činnost do souladu se zákonem. [7]

⁷ s výjimkou ztráty důvěryhodnosti nebo zániku pojištění odpovědnosti pojišťovacího zprostředkovatele nebo samostatného likvidátora pojistných událostí nebo nedostatečné jistiny pojišťovacího agenta nebo pojišťovacího makléře

3 Související právní úprava týkající se pojišťovacích zprostředkovatelů

3. 1 Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

3. 1. 1 Povinnost mlčenlivosti

„Zaměstnanci pojišťovny, jakož i osoby, které vykonávají pro pojišťovnu v jiném, než v pracovním poměru, pojišťovací zprostředkovatelé, samostatní likvidátoři pojistných událostí, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění fyzických a právnických osob. Povinnost mlčenlivosti mají tyto osoby i po skončení pracovního nebo jiného než pracovního poměru. Uvedené osoby jsou povinny zachovávat mlčenlivost i o činnosti pojišťovny a věcech s ní souvisejících.“ [6, str. 24]

Kdo poruší povinnost mlčenlivosti, podle § 39 POJ, dopustí se přestupku. Česká národní banka za takový přestupek může udělit pokutu až do výše 500 000 Kč.

Porušením povinnosti mlčenlivosti podle ZPR není poskytnutí informací se souhlasem osob, kterých se tyto údaje týkají, nebo poskytnutí takových informací na písemné vyžádání:

- České národní banky při vykonávání dohledu,
- soudu pro účely občanského soudního řízení,
- orgánu činného v trestním řízení,
- správce daně pro výkon správy daní podle zvláštního právního předpisu,
- příslušného orgánu dohledu členského státu nebo třetího státu, jestliže se jedná o pojištění sjednané pojišťovnou se sídlem na území tohoto státu,
- Úřadu na ochranu hospodářské soutěže,
- orgánu sociálního zabezpečení ve věci řízení o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

To vše za předpokladu, že osoby, kterým se tyto informace poskytnou, budou dodržovat mlčenlivost.

Pojišťovny se mohou navzájem informovat o věcech týkajících se pojištění fyzických i právnických osob v případě:

- uvedení nepravdivých, hrubě zkreslených nebo zamlčení podstatných údajů při sjednávání pojištění,
- šetření nutného ke zjištění povinnosti pojišťovny plnit,
- zániku pojištění z důvodu neplacení pojistného.

Pojišťovny se můžou informovat i prostřednictvím právnické osoby, která není pojišťovnou ani zajišťovnou. Majetkový podíl nebo vklad v této právnické osobě může mít pouze pojišťovna. [6]

3. 1. 2 Ochrana osobních údajů

Úřad pro ochranu osobních údajů má sídlo v Praze a je nezávislým orgánem provádějícím dozor nad dodržováním zákonných povinností při zpracování osobních údajů.

„Osobním údajem je jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu (např. rodné číslo).“ [6, str. 26]

Smyslem tohoto zákona je hlavně ochránit před neoprávněným zasahováním do soukromého života shromažďováním, zveřejňováním či jiným zneužíváním osobních údajů.

Oznamovací povinnosti, kterou OOU také upravuje, se vztahuje pouze na správce osobních údajů. Správcem údajů by se stal pojišťovací zprostředkovatel tehdy, když by chtěl vyvíjet činnost nejen jako zprostředkovatel, ale rovněž na základě vlastního rozhodnutí by chtěl poskytovat komplexní finanční poradenství a přitom shromažďovat citlivé⁸, resp. osobní údaje.

⁸ Citlivý údaj je takový osobní údaj, který vypovídá o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a jakýkoliv biometrický či genetický údaj

Pojišťovací zprostředkovatelé vykonávají zpracování osobních údajů a to na základě smlouvy s pojišťovnou. Podle OOU jsou pojišťovací zprostředkovatelé v postavení zpracovatele osobních údajů a tedy podle § 16 OOU se na ně nevztahuje oznamovací povinnost. Zpracovatelem osobních údajů se podle § 4 OOU rozumí každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo pověření správcem zpracovává osobní údaje podle tohoto zákona. [8]

Pokud se ovšem jedná o pojišťovacího makléře, ten vykonává svou činnost v postavení správce údajů. Důvodem je to, že nemá uzavřenou smlouvu s pojišťovnou, ale přímo s klientem, resp. zájemcem o pojistný produkt.

U podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele můžeme mluvit buď o zpracovateli, pokud má smlouvu uzavřenou s pojišťovacím makléřem (správcem), nebo o jiné osobě, která zpracovává osobní údaje a to tehdy, když má uzavřenou smlouvu s pojišťovacím agentem (zpracovatelem).

Každý subjekt údajů, který zjistí nebo tuší, že zpracovatel či správce provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou osobního a soukromého života subjektu údajů či dokonce v rozporu se zákonem, především pokud jsou osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

- a) požádat zpracovatele či správce o vysvětlení,
- b) požadovat, aby zpracovatel či správce odstranil tento stav a to zejména blokováním, provedením opravy, doplnění či likvidací osobních údajů.

Pokud je žádost subjektu údajů podle výše uvedených skutečností shledána oprávněnou, zpracovatel nebo správce musí neprodleně odstranit tento stav. Pokud tak zpracovatel nebo správce neučiní, náleží subjektu údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Dojde-li při zpracování osobních údajů k porušení povinností uložených zákonem na ochranu osobních údajů u správce nebo u zpracovatele, odpovídají za ně společně a nerozdílně.

subjektu údajů. Takový údaj je možné zpracovat, pouze pokud subjekt údajů dal ke zpracování výslovný souhlas. Subjekt údajů musí být zároveň informován o tom, pro jaké účely zpracování a k jakým osobním údajům je souhlas dáván, jakému správci a na jak dlouho.

Správce má povinnost bez zbytečného odkladu informovat příjemce o žádosti subjektu údajů o blokování, opravě, doplnění či likvidaci osobních údajů. To neplatí pouze v případě, kdy je informování příjemce nemožné nebo by to vyžadovalo neúměrné úsilí. [6]

3. 1. 3 Povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele jako zpracovatele osobních údajů

Subjekt údajů⁹, který uděluje souhlas se zpracováním svých osobních údajů, musí být informován o tom, za jakým účelem a k jakým osobním údajům svůj souhlas uděluje, kterému správci a na jak dlouho. Souhlas subjektu údajů, který udělil ke zpracování osobních údajů, musí správce prokázat kdykoliv po dobu zpracování takových údajů.

Jestliže správce či zpracovatel osobních údajů provádí zpracování těchto údajů za účelem nabízení obchodu nebo služeb subjektu údajů, může pro tento účel použít jméno, příjmení a adresu subjektu údajů, ale pouze pokud tyto údaje byly získány z veřejného seznamu nebo v souvislosti s činností správce nebo zpracovatele. Správce nebo zpracovatel ale není oprávněn uvedené údaje dále zpracovávat, jestliže s tím subjekt údajů vyslovil svůj nesouhlas. Takovýto souhlas je nutné vyjádřit písemně. Bez souhlasu subjektu údajů není možné k uvedeným údajům přiřazovat další osobní údaje. [8]

Kvůli vyloučení možnosti, že jméno, příjmení a adresa subjektu údajů budou opětovně využity k nabídce obchodu, služeb může správce dále zpracovávat pro svou vlastní potřebu jméno, příjmení a adresu subjektu údajů i přesto, že s tímto subjekt údajů vyslovil svůj nesouhlas.

Jestliže zmocnění nevyplývá přímo z právního předpisu, je správce povinen se zpracovatelem uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů, která může být pouze v písemné formě. Ve smlouvě musí být jasně uvedeno, v jakém rozsahu, pro jaký účel a na jak dlouho se uzavírá. Musí zde být rovněž uvedeny záruky zpracovatele o zabezpečení ochrany osobních údajů.

Jakmile zpracovatel zjistí, že správce porušuje povinnosti uvedené v OOU, musí ho na to okamžitě upozornit a také ukončit zpracování osobních údajů. Jestliže tak neučiní, je odpovědný za škodu, která vznikla subjektu údajů, společně a stejnoměrně se správcem údajů.

⁹ Subjektem údajů je fyzická osoba, ke které se osobní údaje vztahují.

Při zpracování osobních údajů se zpracovatel a správce stará o to, aby subjekt údajů neutrpěl škodu na svých právech, především na právu zachování lidské důstojnosti. Dále musí dbát na to, aby neoprávněně nezasahoval do soukromého a osobního života subjektu údajů.

[6]

Vysvětlení dalších pojmů souvisejících s ochranou osobních údajů viz příloha 1.

3. 1. 4. Opatření proti legalizaci z výnosů z trestné činnosti

Legalizace výnosů z trestné činnosti znamená takové jednání, které se snaží zakrýt nezákonný původ výnosu z trestné činnosti s cílem vzbudit zdání, že jde o příjem nabytý v souladu se zákonem. Tato problematika je upravena PSP.

Každá pojišťovna vypracovává pro své zaměstnance a pojišťovací zprostředkovatele kontrolní opatření a zásady k předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti, které jim napomohou podezřelé činnosti lépe identifikovat.

Podezřelé v oblasti pojišťovnictví může být třeba to, když někdo vypoví pojistnou smlouvu ve velice krátké době po uzavření pojištění, kdy pojišťovna musí vrátit nespotřebované pojistné, výrazné zvýšení pojistné částky či vložení vysokého mimořádného pojistného atd.

Každá pojišťovna je ze zákona povinna identifikovat účastníky obchodu¹⁰ v případech, kdy finanční operace převyšuje částku 15 000,-- eur a to včetně výplaty pojistného plnění a informuje o tom příslušnou organizační složku Ministerstva financí. Jestliže se účastníci daného obchodu odmítnout podrobit identifikaci, nesmí být finanční tato operace realizována.

[4]

Identifikací se pro účely PSP rozumí:

- a) u fyzické osoby zjištění jejího jména a příjmení, popřípadě všech jmen a příjmení, rodného čísla či data narození, pohlaví, trvalého nebo jiného bydliště, jejich ověření z průkazu totožnosti, jsou-li v něm uvedeny, a dále ověření shody podoby s vyobrazením v průkazu totožnosti a ověření čísla a doby platnosti průkazu totožnosti a orgánu nebo státu, který jej vydal. Jde-li o fyzickou osobu, která provozuje podnikatelskou činnost, také zjištění její obchodní firmy, odlišujícího dodatku nebo dalšího označení a identifikačního čísla,

¹⁰ Obchodem se rozumí každé jednání, které směřuje k pohybu peněz nebo přesunu majetku.

- b) u právnické osoby zjištění obchodní firmy nebo názvu, včetně odlišujícího dodatku či dalšího označení, jejího sídla, identifikačního čísla nebo obdobného čísla přidělovaného v zahraničí, jména, případě všech jmen a příjmení, rodného čísla či data narození a trvalého nebo jiného bydliště osob, které jsou jejím statutárním orgánem nebo jeho členem, dále zjištění většinového společníka nebo ovládající osoby a identifikace fyzické osoby, která jejím jménem jedná v daném obchodu. Je-li statutárním orgánem či jeho členem právnická osoba, zjištění její obchodní firmy nebo názvu včetně odlišujícího dodatku nebo dalšího označení, jejího sídla a identifikačního čísla, nebo obdobného čísla přidělovaného v zahraničí a zjištění identifikačních údajů osob, které jsou jejím statutárním orgánem, nebo jeho členem.

Povinnými osobami mohou být právnické nebo fyzické osoby oprávněné ke zprostředkovatelské činnosti směřující k uzavření pojistné či zajistné smlouvy. Nebo také například banka, spořitelní a úvěrní družstvo, Česká národní banka, Středisko cenných papírů, právnické nebo fyzické osoby oprávněné ke zprostředkování spoření, peněžních úvěrů, půjček atd.

Povinná osoba vždy identifikuje při vstupování do obchodního vztahu jeho účastníky, zejména když se jedná o:

- a) podezřelý obchod,
- b) uzavření smlouvy o životním pojištění, pokud splátky pojistného v jednom kalendářním roce přesahují částku 1000 eur, nebo pokud jednorázové pojištění přesahuje částku v hodnotě 2500 eur.

Př. 1: „*Pojišťovací zprostředkovatel zjistil při vyplňování pojistné smlouvy životního pojištění, že pojistné za hlavní pojištění činí 3 200 Kč měsíčně, tzn. 38 400 Kč ročně (částka přesahuje 1000 eur). Proto musí identifikovat pojistníka podle výše uvedeného postupu, tzn. podle průkazu totožnosti ověřit jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum, podobu, trvalý nebo jiný pobyt a učinit o tom záznam, který spolu s pojistnou smlouvou předá pojišťovně. Tyto údaje ohlásí pověřené osobě*“. [6, str. 31]

Je-li účastník obchodu zastoupen na základě plné moci, musí se identifikace zmocněnce provádět předložením úředně ověřené plné moci.

Jestliže povinná osoba při uzavírání obchodu zjistí nebo má podezření, že účastník obchodu nejedná svým jménem nebo že zastírá, že jedná za třetí osobu, může mu uložit, aby

písemným prohlášením potvrdil, za koho jedná a doložil údaje k identifikaci této třetí osoby. Této výzvě musí každý vyhovět, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

Povinná osoba neprovede obchod v takovém případě, kdy je dána identifikační povinnost a účastník obchodu se odmítne podrobit identifikaci nebo odmítne identifikaci třetí osoby. Povinná osoba o této skutečnosti musí informovat příslušnou organizační složku Ministerstva financí. Identifikaci pro povinnou osobu na její žádost, ve které musí být uveden účel identifikace, provádí i ten, kdo je oprávněn provádět ověřování podpisů a listin podle zvláštního právního předpisu.

Povinná osoba v době trvání smluvního vztahu nebo při dalších obchodech kontroluje platnost a úplnost identifikačních údajů a jejich změny zaznamenává. Identifikační údaje dokladů, nebo výpisech příslušných identifikačních údajů z nich předložených k identifikaci a v případě zastupování originál plné moci, povinná osoba uchovává podobu deseti let od ukončení vztahu se zákazníkem.

OOU upravuje také oznamovací povinnost. Zjistí-li povinná osoba v souvislosti se svou činností podezřelý obchod či jakoukoli jinou skutečnost, která nasvědčuje podezřelému obchodu, neprodleně to musí oznámit Ministerstvu financí s uvedením všech zjištěných identifikačních údajů účastníků obchodu. Toto oznámení je potřeba učinit nejpozději do pěti kalendářních dnů od zjištění obchodu. Vyžadují-li to okolnosti případu, především hrozí-li nebezpečí z prodlení, je oznamovatel povinen upozornit Ministerstvo financí ihned po zjištění podezřelého obchodu. Oznámení lze učinit ústně nebo písemně takovým způsobem, který zaručuje, že informace v něm obsažené zůstanou utajeny před nepovolanou osobou. Při plnění oznamovací povinnosti je nutné sdělit identifikační údaje povinné osoby, která vystupuje jako oznamovatel, včetně jména a příjmení osoby, která činí toto oznámení, předmět a podstatné okolnosti uzavření obchodu, jakož i identifikační údaje toho, koho se oznámení týká, a připojit další údaje, zejména čísla účtů, na nichž jsou soustředěny peněžní prostředky, kvůli kterým se oznámení podává. Splnění oznamovací povinnosti není porušením zákonné povinnosti mlčenlivosti uložené podle POJ. [6]

Př. 2: Znaky podezřelého obchodu mohou být:

„Klient se u přepážky chová nervózně, odmítá identifikaci nebo ji podstupuje jen neochotně nebo uvádí nepravdivé údaje ke své identifikaci nebo původu peněz. Identifikační doklady mají pochybný vzhled, klient uvádí, že jedná za někoho nebo pro někoho, bývá doprovázen nebo sledován další osobou, která chce zůstat v anonymitě, chvátá na uskutečnění transakce

víc, než je obvyklé, vynucuje si placení v hotovosti, neobvykle přenáší vyšší hotovost (igelitový sáček, kapsy oděvu).“ [6, str. 31]

3. 2 Pojistný podvod

Můžeme ho obecně charakterizovat jak úmyslné neboli záměrné klamání jednoho účastníka druhým, aby získal určitou výhodu nebo se obohatil. K takové situaci by nedošlo, kdyby pravdivě vysvětlil skutkový stav. Klamavé jednání může být vztahováno na kteroukoliv fázi pojistné smlouvy. V praxi to může znamenat, že škoda (pojistná událost) se ještě nepříhodila, tzn. nevznikla uvedeným způsobem. Další možností je že neodpovídá pojištěnému riziku anebo z ní neplyne ztráta, poškození či újma. V případě kdy pojistná událost skutečně vznikla, podvod se může projevit tak, že škoda je záměrně navýšená, obsahuje také nepoškozené díly např. na vozidle. Výsledná škoda může být navýšená z důvodu, aby výsledná ztráta, újma, či škoda byla kryta sjednaným pojištěním (hlavně při pojištění spoluúčasti), nebo pouze z důvodu navýšení celkové hodnoty škody. Můžeme říct, že na pojistnou událost se nahlíží jako na podvodnou i tehdy, pokud se jednání vztahuje pouze na určitou část pojistného plnění. Naopak neúmyslné zkreslení, nedostatek pečlivosti či chybu nemůžeme považovat za podvod, jelikož takové jednání nezahrnuje úmysl podvádět.

Pojistný podvod je jako trestný čin zakotven v právním řádu České republiky v § 250a zákona č. 253/1997 Sb., kterým se mění a doplňuje zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů, a který nabyl účinnosti 1. ledna 1998.

- 1. „Kdo při sjednávání pojistné smlouvy nebo při uplatnění nároku na plnění z takové smlouvy uvede nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje nebo podstatné údaje zamlčí, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta nebo zákazem činnosti nebo peněžitým trestem nebo propadnutím věci.*
- 2. Stejně bude potrestán, kdo úmyslně vyvolá pojistnou událost, nebo kdo stav vyvolaný pojistnou událostí udržuje v úmyslu zvýšit vzniklou škodu.*
- 3. Odnětím svobody na šest měsíců až tři léta nebo peněžitým trestem bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 na cizím majetku škodu nikoliv malou.*
- 4. Odnětím svobody na dvě léta až osm let bude pachatel potrestán,*

- a) *spáchá-li čin uvedený v odstavci 1 nebo 2 jako člen organizované skupiny,*
- b) *způsobí-li takovým činem na cizím majetku značnou škodu nebo jiný zvlášť závažný následek.*

5. *Odnětím svobody na pět až dvanáct let bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 na cizím majetku škodu velkého rozsahu.*“ [9, § 250a]

Škodou nikoli malou se rozumí škoda dosahující nejméně 25 000,-- Kč, značnou škodou se rozumí škoda dosahující nejméně 500 000,-- Kč a škodou velkého rozsahu se rozumí škoda dosahující nejméně 5 000 000,-- Kč.

Pojišťovny se snaží preventivně předcházet pojistným podvodům a to především pomocí úzké spolupráce s Policií ČR nebo odborným školením svých vlastních zaměstnanců. Takové školení jim pomůže odhalovat pojistné podvody samostatně už tím, že dokážou rozpoznat chování pojistníka, které signalizuje možnost, že se jedná o klamavé jednání. Při podezření, že se jedná o pojistný podvod má velký význam konzultace mezi pracovníkem služby kriminální policie a pracovníkem pojišťovny – specialistou na vyšetřování pojistných podvodů pro objasnění této trestné činnosti. [10]

Přestože pojišťovny vynakládají nemalé prostředky na boj proti pojistnému podvodu, zůstává bohužel stále zásadním a rostoucím problémem. Znalci se obávají dalšího nárůstu v souvislosti s ekonomickou krizí.

Podvody způsobují českým i slovenským pojišťovnám a následně i klientům každoročně obrovské finanční ztráty a každým rokem přidávají až 5 % k ceně pojistného. Například ve Velké Británii bývá podvod vyčíslen na ztrátu více než 1,5 miliardy liber každým rokem.

Nedostatek třetích stran při likvidačním procesu, fiktivní pojistné smlouvy, fingované dopravní nehody, falešné protokoly o nehodách, nadhodnocené ceny oprav, zneužívání živelních událostí pro podvod, to jsou typické příklady podvodu.

Jak pojišťovny expandují geograficky, tak v počtu svých zaměstnanců, prodejců a externích zprostředkovatelů, přibývá příležitostí pro interní podvod a podvod organizovaný třetí stranou. Navíc také musí bojovat proti rostoucímu trendu organizovaného zločinu.

Vyšetřovací týmy pojišťoven přitvrzují ve svých pátráních po pojistných podvodech páchaných zejména s automobily. Reagují tak na rostoucí počet pojistných událostí krytých zejména z havarijního pojištění. Jestliže v roce 2007 dosáhly prokázané pojistné podvody

výše 524 miliónů, v roce 2008 to už bylo přes 550 miliónů a v roce 2009 téměř 629 miliónů korun. Přestože pojišťovny nechtějí své vyšetřovací strategie příliš popisovat, z jejich stanovisek zřetelně vyplývá, že se letos ještě více zaměří na velké ryby, tedy organizované skupiny podvodníků.

Například u havarijního pojištění je to tak, že dochází k individuálním dovozům totálně havarovaných vozidel z ciziny, která jsou v ČR registrována a pojištěna jako nepoškozená. Následně je uplatňována pojistná událost. Podle České asociace pojišťoven je to umožněno zejména nedostatečnými evidenčními kontrolami prováděnými při registraci vozidel. Detektivové pojišťoven se zaměřují především na případy, které jsou z finančního hlediska významné. Pomáhají jim v tom systémy, které filtrují data událostí a upozorňují na ty, kde je riziko pojistného podvodu nejvyšší.

Třeba pojišťovna Kooperativa, která je druhou největší pojišťovnou, co se týče pojištění vozidel, v roce 2009 prověřovala přes 600 podezřelých případů a zhruba 80 % prošetřovaných případů souviselo s pojištěním motorových vozidel. Loni odhalila 341 pojistných podvodů, což představuje uchráněnou hodnotu 121,5 miliónu Kč. V porovnání s rokem 2008 jde o 18% nárůst.

4 Společnost AWD a její význam pro klienty

Společnost AWD byla založena v roce 1988 v německém Hannoveru a dnes působí v osmi zemích Evropy. Řadí se mezi největší společnosti poskytující privátní finanční poradenství. Společnost je jedničkou na trhu v Německu, ve Švýcarsku a v Rakousku, nyní je také číslem dvě ve Velké Británii. Kromě toho patří AWD mezi vedoucí nezávislé poskytovatele finančních služeb na Slovensku, v Polsku, v Maďarsku a v České republice.

Holding AWD vstoupil na český trh v roce 2005 založením dceřiné společnosti AWD Česká republika. Od té doby AWD ČR získala významné postavení na českém trhu. V registru České národní banky je zapsána společnost jako pojišťovací agent a pojišťovací makléř. [10]

Společnost AWD se prezentuje jako nezávislý finanční poradce neboli je nezávislá na producentech finančních produktů. To znamená, že nejsou tvůrci žádných finančních produktů, neprovozují žádný finanční produkt a nejsou ani nijak kapitálově propojeni s poskytovateli finančních produktů. Proto mají velkou šanci být při poradenství objektivní. Pro konečná řešení a nabídku pojištění mohou z trhu nezávisle vybírat to, co se skutečně vyplatí. Nezávislost společnosti AWD se projevuje i ve druhé rovině a to směrem k finančním poradcům a ekonomickým konzultantům. AWD má totiž směrem ke svým poradcům jednotnou provizní politiku, kdy u produktů v jednom segmentu získává poradce naprosto stejné odměny. To znamená, že se nerozhoduje podle přínosu, který bude mít kontrakt pro něj, ale hlavně podle toho, jaký přínos bude mít uzavřený obchod pro zákazníka.

Poradenství AWD je v celé Evropě zaměřeno na ty nejmenší, ale nejdůležitější články ekonomiky, a to jsou domácnosti. U nás jsou to především střední a vyšší střední vrstvy. V ČR je tento potenciál velmi vysoký. Je tady 4,27 milionu domácností. Můžou tak radit dvěma až dvěma a půl miliónu z nich. AWD tvrdí, že díky finanční optimalizaci dokážou domácnosti ušetřit průměrně 15 000,-- Kč ročně.

Jak již bylo zmíněno výše společnost AWD vystupuje jako pojišťovací agent a pojišťovací makléř. Optimalizaci a pojištění ale zprostředkovává prostřednictvím svých poradců, kteří jsou v postavení podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů. Poradce AWD by měli disponovat především kvalitním vzděláním. Lidi, kteří pro ně pracují, si velmi pečlivě vybírají. Odborné vzdělání poradce AWD trvá minimálně 12 měsíců, během něj získá registraci u KCP a ČNB. Následně mohou být zařazeni do vzdělávání poradce specialisty

a následuje průběžné vzdělávání. Navíc první tři měsíce nechodí nový poradce do terénu sám, ale je doprovázen svým nadřízeným.

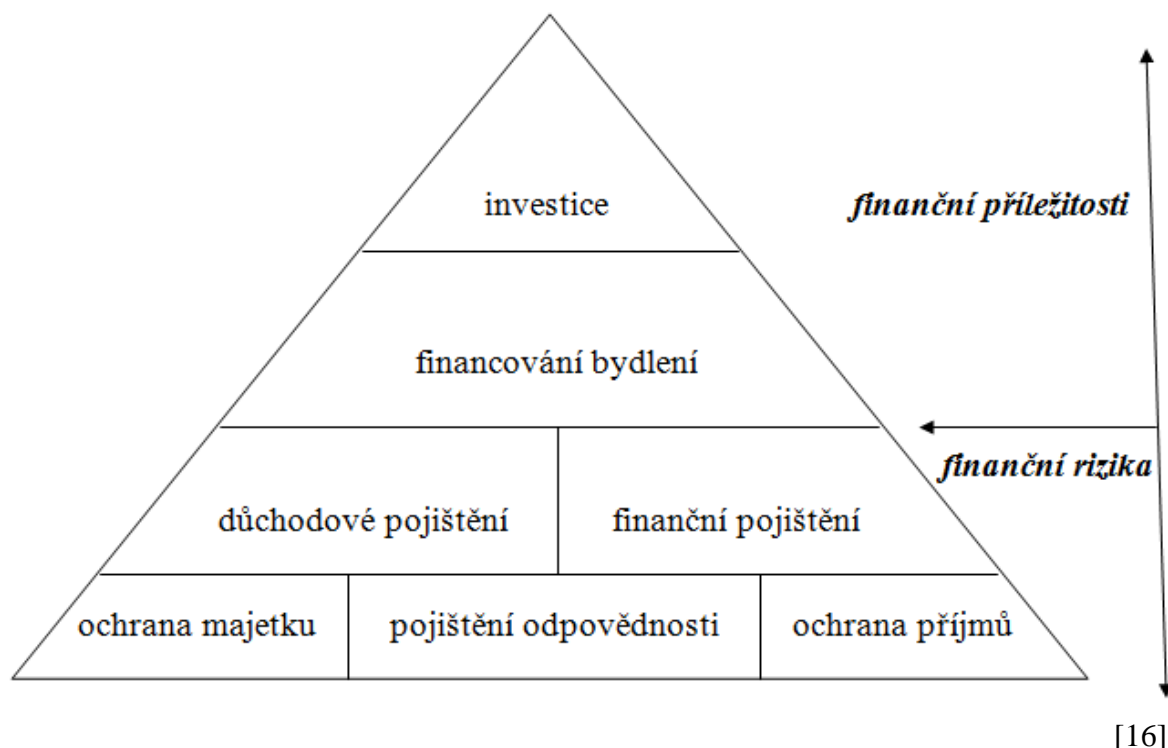
Požadavky na poradce AWD se neustále zvyšují. Důvodem je zvyšující se finanční gramotnost obyvatelstva, rostoucí majetek českých domácností a zvyšující se tlak na ochranu spotřebitele ze strany EU. Permanentní vzdělávání je v AWD jedním z nejpodstatnějších faktorů pro zajištění vysoké úrovně poskytovaných služeb a jejich konkurenceschopnost na trhu. Pracovníci společnosti AWD také proto patří dlouhodobě k jedněm z nejlépe placených odborníků ve finanční branži. Průměrné platy poradců AWD se v roce 2009 pohybovaly ve výši 86 600,-- Kč měsíčně, vedoucích pracovníků pak 143 000,-- Kč měsíčně. Důkazem kvality poradenství AWD a jejich poradců je také vítězství společnosti AWD Česká republika v prvním a největším testu kvality finančního poradenství, kde AWD porazila všechny renomované banky. [11]

4. 1 Práce poradce AWD s klientem

Prvním krokem je kontaktování na základě doporučení stávajícího klienta potenciálního klienta telefonicky. Poradce si domluví termín a místo první schůzky. Nejlepší místo na první schůzku je přímo u klienta doma a taky je dobré ho upozornit na vhodnost přítomnosti partnera či partnerky. Poradce by měl rovněž klientovi sdělit, že pro kvalitní přípravu optimalizace rodinných financí je potřeba připravit si stávající smlouvy finančních produktů, pojistných smluv, bankovních účtů apod. Předem je potřeba klienta připravit na to, že první schůzka zabere zhruba 20 minut.

Na první schůzce se zástupce společnosti AWD nejprve prokáže svou registrací u ČNB a poté představí společnost AWD jako poskytovatele nezávislého finančního poradenství s pobočkami po celé Evropě, se zaměřením na nejdůležitější prvek ekonomiky - domácnosti. Domácnost totiž funguje jako podnik, kde se úsporami rozumí rozdíl mezi příjmy a výdaji. Tedy rozhoduje výše úspor. Úkolem finančního poradce je zvyšovat (maximalizovat) příjmy, optimalizovat výdaje a tím zvyšovat úspory. Poradce také informuje klienta o tom, že se touto optimalizací daří navýšit úspory průměrně o 15 000,-- Kč ročně. Takovéto úspory lze dosáhnout pouze důslednou finanční optimalizací. V minulosti řešila domácnost své finance náhodně. Při finanční optimalizaci používá poradce finanční pyramidu domácnosti (ekonomický model domácnosti), viz obrázek 1.

Obrázek 1 Ekonomický model domácnosti



Cílem je využít všechny příležitosti pro klienta, zároveň ale nezapomenout na ochranu proti rizikům.

Péče poradce je celoživotní, ne vše řeší najednou, ale podle priorit, tak jak se vyvíjí život klienta, jak se mění jeho potřeby a možnosti.

Základem pro vypracování kvalitní finanční optimalizace je získání podrobných informací o klientovi a jeho rodině, které vypíše do formuláře ZDD¹¹. Druhým zdrojem informací pro zhodnocení současné situace rodiny jsou aktuální finanční smlouvy. Jejich seznam poradce vypíše do formuláře SSD¹².

Na konci první schůzky se poradce dohodne s klientem na dalším termínu jejich společného setkání po vypracování finanční optimalizace a přidá mu brožuru Vaše osobní doporučení. Domluví se s ním, že pokud bude s prací poradce spokojen, předá mu doporučení na své známé.

Příprava na druhou schůzku spočívá v přípravě konkrétního zpracování a vyčíslení aktuálního stavu a jeho fungování v daném časovém horizontu. Na druhé straně navržení

¹¹ základní data o domácnosti

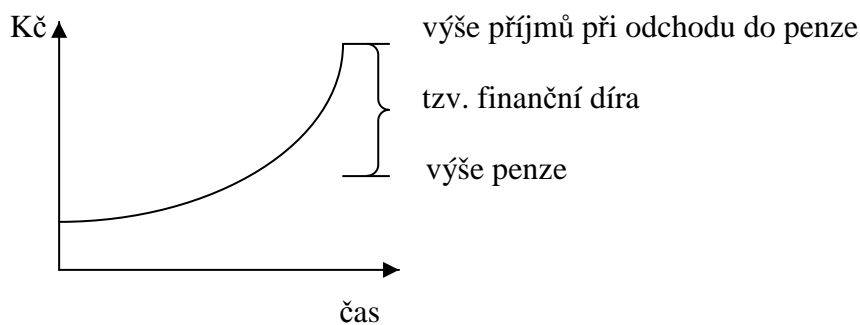
¹² seznam smluv domácnosti

optimálního řešení podle potřeb a možností klienta směřující k uspokojení jeho představ. K tomu slouží poradci speciální optimalizační software, do něhož se zapisují a zpracovávají základní data o domácnosti. Po analýze aktuálního stavu následuje návrh finanční optimalizace, zpracování pro stejné časové období. Porovnáním stavu aktuálního a optimalizovaného dospěje poradce ke konkrétní částce, prezentující celkový finanční přínos pro klienta.

Na druhé schůzce poradce klientovi připomene průběh první schůzky a věnuje se bilanci shrnutí aktuálních plateb a aktuálních přínosů. Následně ukáže shrnutí plateb a přínosů po optimalizaci a z toho vyplývající celkový výsledek optimalizace (celkové peníze navíc). Je-li klient s výsledkem spokojen, probere s ním poradce jednotlivé koncepty:

- a) koncept penze,
 - b) koncept bydlení,
 - c) koncept ochrany příjmů,
 - d) koncept ochrany majetku a odpovědnosti.
- a) Koncept penze poukazuje na situaci, která nastane, při odchodu klienta do penze viz obrázek 2.

Obrázek 2 Koncept penze



[16]

Úkolem finanční optimalizace je vyplnit finanční díru (doplnit chybějící finanční prostředky vzniklou při odchodu klienta do penze, aby nedošlo k poklesu jeho životní úrovně. Je vybírán konkrétní finanční produkt, do něhož klient investuje v době své finanční aktivity volné prostředky.

- b) V konceptu bydlení představuje poradce klientovi návrh nových smluv (jsou-li nějaké) a ukáže kalkulace jejich výnosnosti. Dále uvede důvody rozhodnutí o variantě řešení optimální pro potřebný úvěr. Možno porovnat tři varianty:
- stavební spoření,
 - hypotéka,
 - financování přes pojišťovnu a hypoteční banku.
- c) Koncept ochrany příjmů řeší problém, který může ohrozit příjem v důsledku úmrtí, nemoci, invalidity či ztráty zaměstnání. Poradce vypracuje projekt možného řešení - úspory versus pojištění.
- d) Koncept ochrany majetku bývá v praxi u mnoha lidí nedostatečný nebo dokonce žádný. Klient musí mít jistotu stoprocentního pokrytí případných škod či ztrát na majetku, proto poradce nabídne optimální řešení.

Koncept ochrany příjmů a koncept ochrany majetku zpracovává poradce AWD jako podřízený pojišťovací zprostředkovatel. Svou způsobilost k tomuto úkonu prokazuje klientovi předložením osvědčení o registraci u ČNB a to většinou už na začátku první schůzky.

Celá finanční optimalizace se předává klientovi přehledně graficky zpracovaná v originálním šanonu. Z něj je patrný konkrétní finanční přínos pro klienta spolu s potřebnými kroky, které k němu vedou.

Všechna navržená a dohodnutá řešení vypíše zástupce AWD společně se specifikací vybraných finančních a pojistných produktů do Záznamu o požadavcích a potřebách klienta. V případě, že klient některý doporučený produkt odmítne uzavřít, musí tato skutečnost být zapsaná ve zmíněném formuláři, který klient na znamení souhlasu podepíše.

Dalším krokem při práci pro klienta je kontrola dohodnutého řešení, zda klient provedl změny ve smlouvách, zrušil doporučené a navedl nové platby. Pokud vše proběhlo v pořádku a funguje bez problémů, dohodne se poradce s klientem tzv. udržovací schůzky v určitých časových intervalech.

Většina poradenství je poskytována společností AWD bezplatně. Odměnu poradce představují odměny za zprostředkované finanční produkty. Pouze malá část služeb je placená. Jedná se především o složité případy financování bydlení. Používá se k tomu smlouva o dílo a poradce je honorován určitým procentem z objemu peněz, které pro klienta obhospodařuje.

Samozřejmě se najdou případy, kdy si klienti na poradce stěžuje. Právem každého zákazníka je, že může kdykoliv svoji smlouvu vypovědět. V takovém případě musí poradce vrátit část své odměny zpět.

Myslím, že by bylo velice vhodné, aby se v České republice vytvořila určitá forma smírčího soudu, respektive finanční ombudsman, který by takové případy posoudil a konstatoval, že zákazníkovi byla poskytnuta chybná rada a smlouva by se tak stala neplatná. Vyřešilo by to mnoho sporných situací a zároveň také urychlilo celý soudní proces.

5 Pojišťovací makléř a klient

Pojišťovací makléř na rozdíl od zástupců pojišťoven a pojišťovacích agentů pracuje vždy na základě smlouvy s klientem a jeho prvořadým cílem je chránit zájmy klienta v oblasti pojištění. Z toho vyplývá, že makléř nejdříve provede důkladnou analýzu dostupných produktů na trhu, porovná je a v souladu s požadavky klienta mu doporučí ten nejvhodnější produkt. Pojišťovací makléř tak jednoznačným způsobem eliminuje riziko předraženosti, nebo že si klient "nakoupí" produkt, který 100% neodpovídá jeho potřebám. Pojišťovací a finanční makléři, v závislosti na obsahu smlouvy, zpracovávají s klientem komplexní analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných nebo zajistných programů, poskytují konzultační a poradenskou činnost, provádí správu uzavřených pojistných nebo zajišťovacích smluv, sleduje lhůty k jejich revizi a spolupracují při likvidaci pojistných událostí. Jinými slovy makléř cíleně vyhodnocuje pojistná rizika s důrazem na co nejmenší finanční účast při maximální přidané hodnotě produktu a plném pokrytí potřeb klienta.

V roce 2009 bylo v registru České národní banky zapsáno přes 600 pojišťovacích makléřů a téměř 20 % z nich bylo členy Asociace českých pojišťovacích makléřů jako jednotného profesního sdružení v ČR. Výhodou pojišťovacích makléřů, kteří jsou jejími členy je jistá garance a doporučení těchto makléřů právě profesním sdružením AČPM. Jedním z důvodů je, že na webových stránkách AČPM¹³ lze získat řadu informací o jejích členech. O neorganizovaných makléřích takové informace nejsou nikde zveřejněny.

Co musí splňovat každý pojišťovací makléř:

- Pojišťovací makléř musí být registrovaný u České národní banky podle ZPR. Provádí činnost ve smyslu § 8 tohoto zákona. Makléř provádí tuto činnost na základě plné moci, kterou podepsal s klientem. Smlouvy a důležité dokumenty za klienta však nikdy nepodepisuje makléř, ale vždy sám klient.
- Pojišťovací makléř se prokazuje osvědčením o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů, které podle ZPR vydává ČNB, která provádí dohled nad finančním trhem. Registraci každého pojišťovacího makléře lze ověřit v databázi České národní banky zadáním jeho registračního čísla (např. 000567PM), názvu, sídla, jména, bydliště, nebo jeho IČ.

¹³ www.acpm.cz

- Pojišťovací makléř musí mít sjednáno pojištění profesní odpovědnosti na minimálně 1 200 000,-- eur a v případě souběhu více pojistných událostí v jednom roce nejméně ve výši odpovídající hodnotě 1 700 000,-- eur.

Náplň práce pojišťovacího makléře spočívá především v následujících činnostech:

- informuje o současné situaci na pojistném trhu,
- vyhodnocuje potenciální rizika spojená s jeho činností,
- zpracovává rizikové zprávy,
- připravuje a zpracovává nabídky pro sjednání pojištění,
- vypracovává a zajišťuje vypracování pojistných smluv u smluvních partnerů,
- vede správu pojistného konta, včetně evidence smluv, plateb apod.,
- provádí prolongace smluv,
- analyzuje a posuzuje stávající pojistné smlouvy,
- provádí poradenství v oblasti pojišťovnictví,

Společnost AWD je sice zaregistrována jako pojišťovací makléř (i pojišťovací agent), ale kontakt s klientem zajišťují podřízení pojišťovací zprostředkovatelé. Hlavním důvodem je především to, že se zaměřují především na domácnosti a nikoliv na velké společnosti.

Podle POJ mají pojišťovací zprostředkovatelé povinnost pořizovat písemný záznam o jednání s klientem. Nejedná se o žádný samoučelný dokument, který by pouze komplikoval práci pojišťovacích zprostředkovatelů. Současná legislativa jednoznačně definuje odpovědnost pojišťovacího zprostředkovatele za škodu způsobenou klientovi. Možnost že se klientovi způsobí škoda nebo to, že klient uplatní svůj nárok na náhradu škody, je poměrně častým jevem. Ve většině případů pak je rozhodující právě obsah písemného záznamu z jednání.

Pojistitel nepochybně zodpovídá za produkt jako takový, tedy za to, že v případě škody poskytne plnění v souladu s ujednáními v pojistné smlouvě. Neodpovídá ovšem za to, zda sjednaná pojistka pokrývá skutečně ta rizika, která si klient při jejím sjednávání přál mít pokryta. Zde nastupuje odpovědnost zprostředkovatele. Této své odpovědnosti se zprostředkovatel může zprostit, pokud právě záznamem z jednání prokáže, že zprostředkovaný produkt odpovídal požadavkům klienta v době jeho sjednávání.

Účelem záznamu z jednání je tedy především předcházet možným sporům s klienty

a možným náhradám škod. Protože záznam klient podepisuje, je pro pojišťovacího zprostředkovatele výhodné mít v tomto záznamu předtištěny i všechny informace, které je podle zákona povinen klientovi sdělit. Předložením takto koncipovaného záznamu pojišťovací zprostředkovatel pak navíc může kdykoliv snadno prokázat splnění informační povinnosti, dané mu zákonem. Záznam by měl mít takovou formu, aby si zprostředkovatel mohl ponechat originál a klientovi potom zůstala plnohodnotná kopie s vytištěným textem a podpisem.

U společnosti AWD sepisuje písemný záznam s jednání právě podřízený pojišťovací zprostředkovatel. Slouží mu k tomu Záznam o požadavcích a potřebách klienta (viz příloha 5), který je vypracován v souladu s § 21 odst. 8 ZPR.

5. 1 Volba správného pojišťovacího makléře

Klient by si svého makléře měl zvolit na základě porovnání pojišťovacích makléřů ve svém okolí. Pokud nemá spolehlivé doporučení na konkrétního pojišťovacího makléře který poskytuje kvalitní servis, určitě se mu vyplatí učinit si srovnání. Při výběru hrají důležitou roli především zkušenosti, schopnosti, a poskytovaný servis, aby dokonale odpovídaly rozsahu rizika a pojistnému zájmu klienta. Pro menší podnikatele je lepší vyhledat menší makléřskou společnost, nebo pojišťovacího makléře poskytujícího služby jako fyzická osoba. Větší společnosti budou určitě potřebovat odbornější a kvalitnější péči a proto se jim vyplatí využít služeb makléřských společností, které disponují dostatečným odborně technickým zázemím. Výběrové řízení by si měl klient rozdělit na několik kol, aby mohl lépe porovnat všechny kvality zúčastněných pojišťovacích makléřů.

V prvním kole je vhodné, aby klient oslovil poptávané makléře s žádostí o předložení stručných základních informací o jejich činnosti a také svou představu co od nich očekává. Poptávka by měla rovněž obsahovat klientovo stručné představení, pokud se jedná o společnost, měl by uvést především druh činnost, velikost společnosti, její roční obrat, adresu sídla společnosti, jestli již mají uzavřené nějaké pojištění, popř. počet a typ používaných dopravních prostředků pro podnikání. Vhodné je přiložit prezentaci firmy a připojit výroční zprávu v případě že není dostupná v obchodním rejstříku¹⁴. Od makléřské společnosti by si naopak měl vyžádat následující informace:

- název, IČ, adresa, zástupce pro jednání + kontaktní údaje,

¹⁴ dostupný na www.justice.cz

- číslo registrace ČNB, limit pojištění profesní odpovědnosti a spoluúčast,
- stručnou historii - kdy a jak firma vznikla, kdo ji založil a co dělal předtím,
- počet zaměstnanců a případně i smluvních spolupracovníků,
- výkony za poslední rok (objem zprostředkovaného pojistného),
- vybrané reference,
- další důležité informace dle uvážení makléře (např. specializace na určité oblasti atd.),
- kopie dokladů:
 - výpis z OR (jen u právnických osob),
 - registrace makléře z MF ČR,
 - certifikát o pojištění profesní odpovědnosti nebo pojistnou smlouvu,
 - osvědčení o členství v AČPM, pokud je členem.

Na základě předložených dokumentů si klient může udělat obecný přehled o jednotlivých makléřích a vybrat ty, kteří postoupí do dalšího kola. Hodnotit by měl především profesionalitu a kvalitu prezentace daných makléřů, množství poskytovaných služeb, a zda jsou schopni zabezpečit požadovaný rozsah služeb pro klienta. Důležitou roli zde hraje také to, jaká je výše jejich pojištění profesní odpovědnosti a zda jsou členy v profesní organizaci. Přednost by měli dát těm, kteří mají sjednané dostatečně vysoké pojištění odpovědnosti a mají členství v profesní organizaci, např. AČPM. Díky tomu si mohou klienti dohledat řadu dalších informací o registrovaných pojišťovacích makléřích.

V dalším kole by si měl klient pozvat jednotlivé pojišťovací makléře, kteří splnili požadavky prvního kola, na osobní prezentaci do své společnosti. Účelem těchto osobních prezentací by mělo být zjištění konkrétních informací o společnosti, například jak funguje, něco o její historii, vnitřní organizaci atd. Důležité je také to jak bude probíhat vzájemná komunikace mezi makléřem a klientem, popř. kdo konkrétně se bude klientovi věnovat. Další dotaz by měl směřovat na to, s jakými pojišťovnami makléř spolupracuje nejradši a proč. Přínosem je také zjistit jakou má makléř vlastně filozofii, na co klade důraz a na co naopak ne. Na závěr by měl makléř definovat svůj přínos pro klienta a předložit nějaké ukázky práce.

Pokud by si klient ani po druhém kole konkrétního makléře nevybral, může užšímu výběru zadat vypracování analýzy svého aktuálního pojištění a návrh nového pojistného programu. V takovém případě je ovšem víc než důležité to, uzavřít s nimi smlouvu o utajení

předaných informací. Poté je možné jim předat kopie smluv stávajících pojištění. Návrh nového programu by neměl obsahovat nabídky pojišťoven, ale především makléřovo doporučení co, jakým způsobem a proti čemu pojistit a naopak co a proč nepojišťovat. K vypracování analýzy je potřeba zhruba dvou týdnů, u větších společností i více. Z vypracovaných programů a jejich následné prezentace již určitě lze vybrat toho nejvhodnějšího pojišťovacího makléře.

Po úspěšném výběru vhodného pojišťovacího makléře by se s ním měla uzavřít smlouva o vzájemné spolupráci např. mandátní, zprostředkovatelská apod. V této smlouvě musí být jasně stanoveny práva a povinnosti obou stran. Měl by se v ní rovněž stanovit způsob případného ukončení vztahu s makléřem. Při uzavření smlouvy se obvykle podepisuje rovněž plná moc k zastupování pojišťovacím makléřem, ale není to pravidlem. Touto plnou mocí se pojišťovací makléř prokazuje při jednání s pojišťovnou jako klientův zástupce. [13]

Služby pojišťovacího makléře jsou pro klienta bezplatné. Klient platí cestou zaplaceného pojistného přímo pojišťovně. Příprava a zpracování jakýchkoliv požadavků na předložení nabídek pojišťoven, jejich vyhodnocení, konzultace s klientem, činnosti vedoucí k uzavření pojistné smlouvy, uzavření pojistné smlouvy a její zaplacení nejsou přímo účtovány. Makléř má odměnu zahrnutu v zaplaceném pojistném. Činí podle druhu pojištění 10-15% ze zaplaceného pojistného. Úhradu od klienta si vyžadují až nadstandardní úkony a poradenské zakázky. Mezi ně patří také podrobný rozbor pojištění, který hodnotí i pojistné částky nemovitého a movitého majetku, zabezpečení, vztahy s dalšími subjekty a poskytuje řadu výstupů. Cena takové zakázky se v závislosti na rozsahu majetku a počtu lokalit firmy může lišit, ale většinou se pohybuje v rozmezí desítek až stovek tisíc Kč. [13]

Podle mého názoru by každý zájemce o pojištění měl být při jednání o pojištění velice obezřetný. Riskuje totiž, že se nechá nachytat a uzavře smlouvu, která pro něj nebude příliš výhodná. Pravidlem pro pojišťovací makléře bývá totiž to, že čím více pojistek uzavrou, tím větší provize dostane. Proto ne každý pojišťovací makléř bere ohledy na svého klienta a tvrdí, že právě on nabízí ty nejlepší pojistky na trhu.

To kdy by měl zájemce o pojištění zbystřit je okamžik, kdy pojišťovací makléř začne pomlouvat konkurenci. Pokud začne tvrdit, že konkurenční nabídky jsou špatné či neseriózní a jím nabízené pojistky jsou ty pravé, je nejlepší s ním schůzku rovnou ukončit. Hlavním důvodem je to, že základním pravidlem, kterým by se měl každý dobrý prodejce či obchodník řídit je nepomlouvat konkurenci.

Častý trik, který pojišťovací makléři používají, jsou návrhy na zrušení starých smluv, které jsou již nevýhodné a tvrdí, že je třeba uzavřít nové. Ale mnohdy je opak pravdou, protože lidé s novou smlouvou mohou získat horší podmínky a jen prodělají. Ten kdo na tom vydělá je samozřejmě pojišťovna a makléř. Pojišťovna se určitě nebude snažit s klientem uzavřít novou smlouvu, která pro ni bude méně výhodná než ta stará. Je to logické, protože cílem každé pojišťovny je přeci dosáhnout co největšího zisku.

Dle POS je pojistník povinen pravdivě a úplně odpovědět na všechny písemné dotazy pojistitele, které se týkají konkrétního sjednávaného soukromého pojištění. To platí i tehdy, když jde pouze o změnu soukromého pojištění. Takovou povinnost má podle POS rovněž pojistitel vůči pojistníkovi.

Než klient definitivně smlouvu o pojištění podepíše, měl by si vždy pečlivě přečíst nejen smlouvu, ale také prostudovat obchodní podmínky pojišťovny a daného produktu. Na zbytečný spěch při uzavírání smluv by lehce mohl doplatit. Nejlepším způsobem jak tomu předejít je požádat makléře aby zaslal pojistné podmínky e-mailem či poštou. V dnešní době je obzvláště důležité si dát pozor na ujednání psaná malými písmeny. Ta můžou ukrývat velice důležité skutečnosti, které by neměli být opomíjeny. Na tyto skutečnosti by pojišťovací makléř klienta měl předem upozornit. Nejdůležitějším ujednáním je v podstatě to, co všechno je předmětem dané smlouvy a jaké jsou výluky z pojištění.

Pravdou zůstává, že v dnešní době stále hodně lidí pojistné podmínky ani nečte, protože to pro ně není zajímavé, nebo tomu ani sami dobře nerozumí a bojí se na něco zeptat. Nicméně jsem toho názoru, že opatrnost a obezřetnost je u uzavírání nejen pojistných smluv vždy na místě.

5. 2 Doporučení pro zefektivnění práce pojišťovacích makléřů

Systém jak finančních poradců, tak i pojišťovacích zprostředkovatelů je dnes u mnohých pojišťovacích makléřů např. AWD detailně a profesionálně vyřešen. Následná péče o klienty jeho vlastním poradcem či pojišťovacím zprostředkovatelem však může zkomplikovat nastavený kariérní a ohodnocovací řád. Protože někteří pojišťovací makléři vykonávají svou činnost pomocí podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů, jsou to právě oni, kdo zajišťují pojišťovacímu makléři dobré jméno, prestiž a především zisk. Vzhledem k tomu, že jejich činnost je zpočátku kariéry dost ovlivněna jejich osobními kontakty

a doporučeními, často nastává situace, kdy po určité době již tento pracovník vyčerpá své zdroje. Pokud nesežene kontakty na další osoby, není tento pracovník dále schopen plnit nastavené limity a společnost (pojišťovací makléř) s ním obvykle rozváže spolupráci. Což se dle mého názoru negativně dotkne následné péče o klienta, kterému je přidělen nový poradce resp. podřízený pojišťovací zprostředkovatel. Tímto je narušen osobní vztah klienta s pojišťovacím zprostředkovatelem a následné seznamování s novým. Tato situace se často opakuje a zmíněná fluktuace nepůsobí vůči klientům důvěryhodně a profesionálně ve vztahu klient - pojišťovací makléř. V důsledku může dojít k tomu, že klient ztratí důvěru a nebude mít zájem dále s tímto pojišťovacím makléřem resp. podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem spolupracovat.

Mé doporučení pro pojišťovací makléře, kteří využívají podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů je použít formulář, do kterého by klienti v případě, že byli spokojeni s výsledkem poskytnutých služeb pojišťovacího zprostředkovatele, vyplnili doporučení a kontakty na své známé. Na základě tohoto formuláře by pak podřízený pojišťovací zprostředkovatel mohl uvedené osoby kontaktovat jako potenciální klienty a nabídnout jim své služby. Každý pojišťovací makléř resp. podřízený pojišťovací zprostředkovatel by si měl dobře vést v evidenci jak své klienty, tak osoby na které dostal kontakt. Díky tomu bude schopen svou činnost vykonávat dlouhodobě a jeho klientela se bude rozrůstat.

Dalším problémem je, jak jsem již výše uvedl, nastavený kariérní a ohodnocovací systém, který pracovníkům dost znepříjemňuje situaci, do které se mohou dříve či později dostat. Pokud nastane případ, že pracovník nebude po delší dobu schopen uzavírat nové pojistné smlouvy s dalšími klienty, měla by ho společnost podpořit a případně mu pomoci překonat toto neproduktivní období. Myslím si, že zaškolování nových pracovníků je pro společnost jak finančně, tak i časově velice náročné, a proto by se o své současné pracovníky měla lépe postarat.

V této situaci, by měli vedoucí pracovníci společnosti svým podřízeným podat pomocnou ruku např. ve formě konzultací. Management společnosti má s touto problematikou větší zkušenosti, a proto by měli svým podřízeným poradit, kde hledat a jak získat nové klienty. Tato časová investice se managementu vrátí ve formě zisku z nově uzavřených smluv.

6 Závěr

Pojišťovnictví je dnes silně se rozvíjející oblast, kde své služby nabízí zákazníkům mnoho tuzemských i zahraničních pojišťovacích institutů, což pro lidi jako jejich klienty, znamená nespornou výhodu v rozšíření možnosti výběru optimálního pojištění. Vytěžit z konkurenčního boje jednotlivých pojišťoven pro sebe co nejvýhodnější podmínky pojištění je proto docela logické. Předpokladem pro to je ovšem dobrá orientace na pojišťovacím trhu, výborná znalost nabízených produktů, pojistných podmínek všech pojišťoven a také schopnost korektně stanovit své požadavky na pojištění. Kdo není s pojišťovnictvím a souvisejícími činnostmi v každodenním a intenzivním kontaktu, pro toho to může být velmi nesnadný úkol.

Zatímco většina z lidí se při volbě, kam investovat své dočasně volné finanční prostředky, svěruje do rukou nezávislých finančních odborníků, tak naopak při volbě, kde si pojistit svůj majetek, jedná na vlastní pěst a řídí se spíše než svým rozumem svojí vlastní intuicí.

Každý rozumný člověk dnes nemarní čas a energii na činnostech, které je lepší přenechat odborníkům v dané oblasti. Právní služby je lepší nechat na bedrech právníkům, obchody na burze burzovním makléřům a pojištění pojišťovacím zprostředkovatelům.

I na našem pojišťovacím trhu totiž mezi stranou prodávající (pojišťovny) a kupující (občané a firemní klientela) existuje mezičlánek, který obchod mezi nimi dokáže zprostředkovat.

Tím jsou již zmínění pojišťovací zprostředkovatelé. Jejich činnost je totiž založena na podobné platformě jako u finančních poradců. Samozřejmostí by měla být jejich odborná způsobilost, důvěryhodnost, registrace v rejstříku České národní banky a v případě pojišťovacího agenta a makléře nezávislost na jedné, či více pojišťovnách.

Na českém pojistném trhu se můžeme setkat s několika typy pojišťovacích zprostředkovatelů, z nichž každý má své výhody i nevýhody.

Pojišťovací makléř je vhodný především z důvodu, že může na základě klientova požadavku zpracovat analýzu případných již uzavřených pojistných smluv. Správný makléř ochotně prověří případnou dosavadní pojistnou ochranu a na jejím základě klientovi navrhne další postup, tzv. optimalizaci pojištění spočívající v doporučení makléře zda konkrétní věci pojišťovat, u jaké pojišťovny, v jakém rozsahu, proti čemu atd. V průběhu pojistného období

pak makléř reaguje na změny ve složení klientova majetku a možného rizika tak, aby pojistná ochrana trvale odpovídala skutečnému stavu a optimálně kryla známá rizika s ohledem na potřeby klienta a jeho finanční možnosti. Mezi další služby, které pojišťovací makléř vykonává, lze po právu zařadit i prosazování klientových zájmů v případě škodní události. Hlavní výhodou je tedy především to, že není omezen při výběru pojišťoven a vzhledem k tomu, že sepisuje s klientem (zájemcem o pojištění) smlouvu, měl by také jednat v jeho zájmu. Na základě tohoto faktu může za některé své služby požadovat od klienta platbu což je zároveň nevýhodou. Obecně není příliš vhodný pro běžnou klientelu z řad občanů. Většina pojišťovacích makléřů se mnohdy zaměřuje hlavně na firemní klientelu.

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel může zprostředkovaně požívat výhody a možnosti nadřízeného pojišťovacího agenta či makléře (větší množství pojišťoven, možnost výběru konkurenčních produktů, analýza produktů apod.) a zároveň ve vztahu ke klientovi omezovat jejich nevýhody (závislost na provizích, placené služby, jakýkoliv typ klienta - občan i firma). V některých situacích může mít pouze omezený výběr produktů a podle zákona nemůže provádět nezávislé analýzy produktů. Při výběru vhodného produktu pro klienta je zde možné riziko závislosti na výši provize.

Cílem mé práce bylo poskytnout rady a doporučení pro zefektivnění práce pojišťovacích makléřů. Tohoto cíle jsem dosáhl prostřednictvím doporučení, aby pojišťovací makléři, kteří využívají podřízené pojišťovací zprostředkovatele, jim poskytli formulář, do kterého klient v případě spokojenosti vypíše kontakty a doporučení na své známé, kteří by mohli mít o jeho služby také zájem. Dalším krokem pro efektivnější výkon činnosti pojišťovacích makléřů je užší spolupráce, poskytnutí rad a pomoci ze strany pojišťovacího makléře svým pracovníkům ve chvílích, kdy to potřebují.

Závěrem bych uvedl, že pro větší společnosti je pojišťovací makléř určitě nejlepší volba. Společnost totiž většinou od pojišťovacích makléřů získá velice kvalitní a mnohdy i bezplatný servis v rámci sjednaných pojistných produktů. Pro soukromé pojištění občanů se obecně jako nejvhodnější zdá využít služby některého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, který spolupracuje s kvalitní a známou zprostředkovatelskou společností, v nejlepším případě pak s takovou společností, která poskytuje nejen pojištěním, ale zabývá se osobními financemi obecně.

Seznam použité literatury

Monografické publikace:

- [1] ADOLT, J., SUCHÁNEK, P.; *Pojišťovací zprostředkovatelé*, 1. vyd. Praha: ASPI, 2005. 412 s., ISBN 80-7357-096-3.
- [2] BÖHM, A.; *Ekonomika a řízení pojišťoven v podmínkách po vstupu České republiky do Evropské unie*, Praha: Aspi Publishing, 2004. 259 s. ISBN 80-7357-020-3.
- [3] DUCHÁČKOVÁ, E.; *Principy pojištění a pojišťovnictví*, 1. vyd. Praha: Ekopress, 2003. 178 s., ISBN 80-86119-67-X.
- [4] HORA, J., ŠULCOVÁ, J., ZUZAŇÁK, A.; *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*, 1. vyd. Praha: Linde, 2004. 249 s., ISBN 80-7201-488-9.
- [5] HRUBOŠOVÁ, M.; *Profese pojišťovací zprostředkovatel, aneb, Co by měl každý "pojišťovák" vědět*, 1. vyd. Praha: Linde, 2009. 119 s., ISBN 978-80-7201-775-1.
- [6] Studijní texty odborného minima znalostí pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, Praha: CAP 2006. 131 s.

Právní předpisy:

- [7] Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, v platném znění.
- [8] Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.
- [9] Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, v platném znění.

Elektronické zdroje:

- [10] Internetové stránky společnosti Global Exper. Dostupné z <http://www.globalexper.cz> [cit. 12. března 2010]
- [11] Internetové stránky Evropské federace pojišťovacích zprostředkovatelů. Dostupné z <http://www.bipar.eu/> [cit. 15. března 2010]

- [12] Internetové stránky Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky. Dostupné z <http://www.afiz.cz/> [cit. 16. března 2010]
- [13] Internetové stránky Asociace českých pojišťovacích makléřů. Dostupné z <http://www.acpm.cz/> [cit. 18. března 2010]
- [14] Internetové stránky České asociace pojišťoven. Dostupné z <http://www.cap.cz/> [cit. 9. března 2010]
- [15] Internetové stránky společnosti AWD. Dostupné z <http://www.awdcr.cz/> [cit. 24. března 2010]

Speciální zdroje:

- [16] interní materiály společnosti AWD

Seznam zkratek

AČPM – Asociace českých pojišťovacích makléřů

AFIZ – Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky

a.s. – Akciová společnost

apod. – a podobně

atd. – a tak dále

ČAP – Česká asociace pojišťoven

ČNB – Česká národní banka

ČR – Česká republika

EU – Evropská unie

IČ – identifikační číslo

KCP – Komise pro cenné papíry

MF – Ministerstvo financí

např. – například

odst. – odstavec

písm. - písmeno

popř. – popřípadě

resp. – respektive

Sb. - sbírky

s.r.o. – Společnost s ručením omezeným

tj. – to jest

tzv. – tak zvaná

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byl seznámen s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 - školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 26. 4. 2010

.....
Bc. Ondřej Kluch

Adresa trvalého pobytu studenta:

Záhumenní 169/5, Ostrava – Poruba, 708 00

Seznam příloh

Příloha 1: Základní pojmy ze zákona o ochraně osobních údajů

Příloha 2: Kodex etiky člena Asociace českých pojišťovacích makléřů

Příloha 3: Osvědčení o základním stupni odborné způsobilosti

Příloha 4: Osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů

Příloha 5: Záznam o požadavcích a potřebách klienta

